

Jonna Suotula

TYÖHYVINVOINTI OP OULUSSA

Psykososiaaliset kuormitustekijät

TYÖHYVINVOINTI OP OULUSSA

Psykososiaaliset kuormitustekijät

Jonna Suotula
Opinnäytetyö
Kevät 2020
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden tutkinto-ohjelma, Esimiestyö ja henkilöstöosaaminen

Tekijä: Jonna Suotula

Opinnäytetyön nimi: Työhyvinvointi OP Oulussa: psykososiaaliset kuormitustekijät

Työn ohjaaja: Teija Harju

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2020

Sivumäärä: 51 + 4

Työn aihe syntyi aikaisemmin tehdystä hyvinvointitutkimuksesta, joka oli kohdistettu koko OP Ryhmään. Työ rajautuu käsittelemään työn psykososiaalisia kuormitustekijöitä OP Oulussa, jossa myös työskentelen. Työn psykososiaaliset kuormitustekijät ovat ajankohtainen aihe, sillä työn luonne on muuttunut yhä enemmän niin sanotuksi tietotyöskentelyksi, jolloin työn fyysiset rasitteet vähenevät ja psykososiaaliset kuormitustekijät kasvavat. Työn kuormittuminen on muuttanut muotoaan ja digitalisaation vuoksi muutos jatkuu yhä. Työn psykososiaaliset kuormitustekijät ovat myös yksi osatekijä mielenterveysongelmiin. Mielen sairauksien vuoksi syntyvät poissaolot ovat kasvaneet viime vuosien aikana, jonka vuoksi työnantajan on tärkeää minimoida kuormitusta.

Työn tavoitteena oli selvittää, mitkä kuormitustekijät aiheuttavat OP Oulun työyhteisössä eniten kuormittuneisuutta. Tämän rinnalla tutkittiin myös tekijöitä, jotka tuovat työhön voimavaroja. Vaikka työ käsittelee pääasiassa kuormitustekijöitä, ovat voimavaratekijät lisäarvoa tuottavaa tietoa koko työn kannalta, myös toimeksiantajalle. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena verkkokyselylomakkeella OP Oulun henkilökunnalle. Vastauksien perusteella arvioitiin eniten työtä kuormittavia tekijöitä sekä verrattiin työtehtävien vaikutusta näihin tekijöihin.

Työhyvinvointiin liittyvää teoriaa on paljon saatavilla ja työssä on käytetty kirjallisten lisäksi myös internetistä löytyvää tietoa. Työn psykososiaalisista kuormitustekijöistä löytyi parhaiten uusia julkaisuja asiantuntijaorganisaatioiden internetartikkeleina. Kyselytutkimus lomakkeen avulla on yksi yleisimmistä laadullisen tutkimuksen menettelytavoista. Se on helppo ja nopea tapa kerätä mielipiteitä ja kokemuksia tutkittavaan aiheeseen liittyen.

Tuloksien kautta saatiin tärkeää tietoa kuormitus- ja voimavaratekijöistä. Sekä kuormitustekijöissä että voimavaratekijöissä suurin osa vastauksista jakaantui neljän tai viiden tekijän kesken. Loput vastauksista hajaantuivat laajemmin. Eniten kuormitusta lisääviksi tekijöiksi nousivat jatkuvat muutokset, liiallinen työmäärä ja jatkuva kiire, työn toistuva keskeytyminen sekä työstä saadun arvostuksen puute asiakkailta. Voimavaratekijöiksi nousivat työyhteisön hyvä yhteishenki, työn sopiva haastavuus, mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta sekä onnistuneet asiakastilanteet. Vastaajat luokiteltiin sen mukaan, työskentelevätkö he asiakaspalvelussa ja myynnissä vai tukitoiminnoissa. Näiden ryhmien kesken oli havaittavissa jonkin verran eroavaisuuksia vastauksissa.

Avainsanat: Työhyvinvointi, psykososiaaliset tekijät, stressi, voimavarat, motivaatio

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Economics, Leadership and Human Resource Management

Author: Jonna Suotula

Title of thesis: Well-being at OP Oulu: Psychosocial workload factors

Supervisor: Teija Harju

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2020 Number of pages: 51 + 4

The topic of the work arose from an earlier research of well-being at work conducted at OP group. This work is limited to examining with the psychological workload factors at OP Oulu. Psychosocial workload is a current issue as the nature of the work has changed towards information processing; hence the physical workload decreases and psychosocial workload increases. The workload has changed, and digitalization allows the change to continue. Psychosocial workload is one component of mental health problems. Absences due to mental illness has increased during the past few years, thus it is important for the employer to minimize the burden.

The aim of the study was to find out which factors cause the most workload in OP Oulu work community. Alongside, the study examined which factors bring resources to work. Although the study dealt mostly with workload factors, resource factors were also valuable data for the study. The study was conducted with an online questionnaire for the OP Oulu staff. Based on the answers, different psychosocial workloads were evaluated and compared how work tasks affected the results.

There is a lot of theory available related to well-being at work, so the acquisition of knowledge was no challenge while doing the research. In addition to literary sources, web article source materials were used in the work. The questionnaire method of the study is one of the most common procedures for qualitative research. The survey is an easy and quick means of gathering opinions and experiences related to topic.

The survey responses provided important information about workload factors as well as resource factors. In both workload factors and resource factors, most responses were distributed among four or five factors. The rest of the responses were more divided. The main factors that increased the workload were constant changes, excessive workload and constant hurry, repeated interruption of work and lack of appreciation. The following factors were experienced as resources: good team spirit, suitably challenging work, opportunity to develop and learn something new and customer situations. Respondents were classified according to whether they work in customer service and sales or in support functions. There were some differences in responses between these two groups.

Keywords: Well-being at work, psychosocial factors, stress, resources, motivation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	OP OULUN ESITTELY	8
3	TYÖHYVINVOINTI	9
3.1	Organisaation merkitys työhyvinvoinnissa.....	10
3.2	Johtaminen.....	12
3.3	Työyhteisö.....	14
4	PSYKOSOSIAALISET KUORMITUSTEKIJÄT	16
4.1	Työn järjestelyihin liittyviä kuormitustekijöitä	18
4.2	Työn sisältöön liittyvät kuormitustekijät.....	19
4.3	Työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvät kuormitustekijät	20
5	MINÄ ITSE.....	22
5.1	Psykologinen pääoma	22
5.2	Itsensä johtaminen	24
5.3	Motivaatio.....	26
5.4	Stressi	27
5.5	Palautuminen	30
5.6	Resilienssi	32
6	TUTKIMUSMENETELMÄT	33
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET	35
7.1	Kuormitustekijät.....	35
7.2	Voimavarat.....	38
8	JOHTOPÄÄTÖKSET TUTKIMUKSESTA	40
8.1	Kuormitustekijät.....	40
8.2	Voimavarat.....	44
9	POHDINTA	47
	LÄHTEET.....	49
	LIITTEET	52

1 JOHDANTO

Monet organisaatiot pohtivat, kuinka rekrytoida hyviä työntekijöitä. Erittäin oleellista on myös, että hyvät työntekijät saadaan jäämään yritykseen. Tämän vuoksi työnantajan on tärkeää huolehtia henkilöstön tarpeista ja panostaa heidän hyvinvointiinsa. Suomessa toteutettujen tutkimuksien mukaan henkilökunnan hyvinvoinnilla on suora merkitys yrityksen tuottavuuteen, tuloksiin, kilpailukykyyn ja työnantajamielikuvaan. Työhyvinvointiin panostus maksaa itsensä takaisin keskimäärin kuusinkertaisena. Työhyvinvointia edistävät toimenpiteet tulee olla hyvin suunniteltuja, jolloin vaikutukset ovat pitkäkestoisia. (Kauhanen 2016, 17.)

Yllä on mainittu monia hyviä syitä, miksi yrityksen on tärkeää panostaa työntekijöiden työhyvinvointiin. Näiden positiivisten vaikutuksien lisäksi ovat myös kustannukset, jotka syntyvät henkilöstön pahoinvoinnista. On arvoitu, että työntekijän yksittäinen sairauspoissaolopäivä voi maksaa yritykselle satoja euroja, vaativimmissa työtehtävissä kustannukset voivat nousta lähemmäs tuhatta euroa päivässä. Kustannukset syntyvät välittömistä kustannuksista, kuten lääkärinkäynneistä ja sairauspoissaolon hallinnollisista kustannuksista sekä mahdollisen sijaisen palkkaamisesta. Välillisiä kustannuksia taas syntyy tekemättömästä työstä sekä tuottavuuden laskusta ja mahdollisista rekrytointikuluista. Välillisten kustannuksien vuoksi on mahdotonta arvioida todellisia kustannuksia, jotka syntyvät sairauspoissaoloista. On kuitenkin arvoitu, että sairauspoissaolot maksavat yrityksille miljardeja euroja vuodessa.

Käsittelen työssäni työhyvinvointia, joka on käsitteenä hyvin laaja. Olen ottanut näkökulmaksi psykososiaaliset kuormitustekijät kohdeyrityksessä OP Oulussa. Ajatus aiheesta syntyi jo aiemmin tehdystä hyvinvointikyselystä. Aiheen näkökulma on myös ajankohtainen. Työelämässä sairauspoissaoloja syntyy yhä enemmän mielenterveysongelmista, jotka ovat nousseet yleisemmäksi syyksi kuin tuki- ja liikuntaelinvaivat. Mielenterveysongelmat ovat lisääntyneet jokaisessa ikäryhmässä ja sukupuolesta riippumatta. Psykososiaaliset kuormitustekijät ovat yhtenä tekijänä lisäämässä mielenterveyden sairastumisen riskiä työelämässä.

Psykososiaaliset kuormitustekijät eivät välttämättä ole käsitteenä helppo tunnistaa, joten haluan lisätä tällä työllä myös tietoisuutta. Työhöni sisältyvä laadullinen tutkimus on osoitettu koko OP

Oulun henkilökunnalle. Tutkimuksen toteutus on kysely, johon henkilökunta voi vastata anonyymisti. Kyselyn avulla selvitän, mitkä psykososiaaliset kuormitustekijät koetaan eniten kuormittavina sekä mitkä tekijät koetaan voimavaroja tuoviksi.

Kysely toteutettiin helmikuussa 2020 ja vastaamisaikaa oli kahden viikon verran. Kysely on yksi yleisimmistä tavoista laadullisessa tutkimuksessa. Tällä saadaan helposti selvitettyä kohderyhmän mielipiteitä ja ajatuksia. Tämän kyselyn tavoitteena oli selvittää psykososiaaliset kuormitustekijät sekä voimavaratekijät. Vastauksien käsittelyssä auttoi tietoperusta, jonka olin laatinut ennen kyselyn toteuttamista. Aiheeseen löytyy hyvin teoriaa ja sen käsittäminen ja ymmärtäminen on tärkeää, jotta analyysi voisi onnistua.

Teoriaosuudessa ei käsitellä suoranaisesti voimavaratekijöitä, vaikka tämä aihe on mukana tutkimuksessa. Päädyin kuitenkin ottamaan tämän mukaan tutkimukseen, sillä koen sen tuovan lisäarvoa tutkimustuloksien vertaamiseen ja analysointiin. Lisäksi tämä tieto on arvokasta työnantajalle. Aiheen rajaamisen vuoksi oli myös hyvä jättää voimavaratekijät pois työn teoriaosuudesta. On myös tärkeää havaita, että vaikka puhutaan psykososiaalisista kuormitustekijöistä, voivat nämä samat tekijät olla voimavaroja lisääviä tekijöitä. Tällöin nämä tekijät tuovat työntekijälle positiivista kuormittavuutta sopivassa määrin.

2 OP OULUN ESITTELY

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on OP Oulu, joka on yksi Suomen suurimmista pankeista. OP Oulu kuuluu OP Ryhmään, mutta toimii pankkina itsenäisesti. OP Oulu on täyden palvelun pankki, joka kehittää toimintaansa ja palvelujaan jatkuvasti. OP Oululla on pitkä historia Oulun talousalueella, sillä pankki on toiminut jo yli 100 vuoden ajan. (OP Ryhmä 2019a, viitattu 19.10.2019.) OP Oulu toimii koko Oulun talousalueella ja toimipaikkoja on yhteensä yhdeksän ja henkilökuntaa yli 200. Yhdeksän toimipaikkaa sijoittuvat viidelle eri paikkakunnalle: Muhokselle, lihin, Ouluun, Kempeleeseen ja Pyhännälle. Suuri osa henkilöstöstä sijoittuu Oulun keskustan konttoriin.

OP Ryhmän toimialue kattaa koko Suomen itsenäisillä pankeilla, joita toimii tällä hetkellä 153. Osuuspankit ovat itsenäisiä ja toimivat paikallisesti. Osuuspankit toimivat osuuskuntina, joissa pää-
töksenteon arvoihin kuuluu jäsen ja ääni -periaate. Jokaisella Osuuspankilla on hallintohenkilöt, jotka jäsenet valitsevat joukostaan. Osuuspankkien toimintaa ohjaa heidän vahvat arvonsa, sekä perustehtävä, joka on edistää toimintaympäristön kestävästä taloudellisuutta, hyvinvointia sekä turvallisuutta. (OP Ryhmä 2019b, viitattu 20.10.2019.)

OP Ryhmän visiona on olla johtava ja vetovoimaisin finanssiryhmä Suomessa. OP Ryhmä valitsee joka vuosi strategiset painopisteet, jotka auttavat vision saavuttamisen. Tämän vuoden painopisteet ovat erinomainen työntekijäkokemus, paras asiakaskokemus sekä omistaja-asiakasmäärän kasvu. Nämä painopisteet sitovat ja auttavat osuuspankkeja saavuttamaan tavoitteet. OP Ryhmä tarkastelee strategiaa jatkuvasti ja on valmis kehittämään toimintaansa parhaan tuloksen aikaansaamiseksi. Toimiympäristö muuttuu jatkuvasti ja asiakkaiden odotukset ja käyttäytyminen muuttuu digitaalisessa maailmassa, johon osuuspankkien täytyy mukautua. (OP Ryhmä 2019c, viitattu 20.10.2019.)

3 TYÖHYVINVOINTI

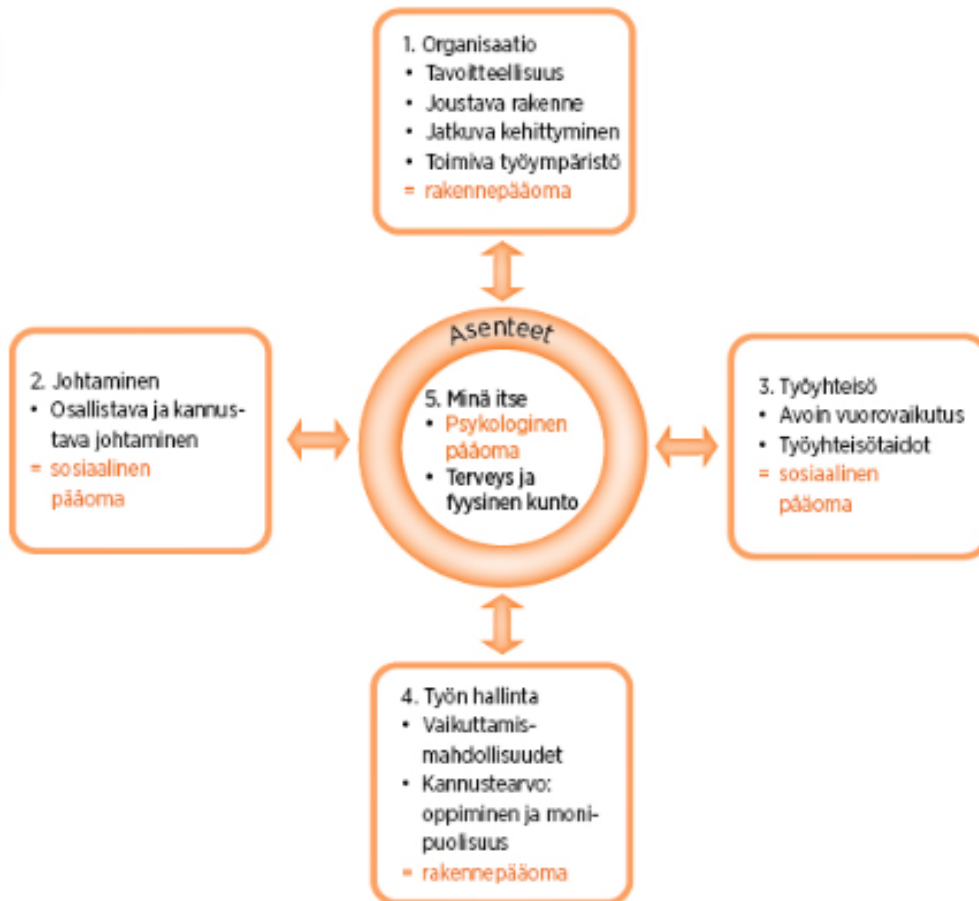
Työhyvinvointi on käsitteenä hyvin laaja ja moniulotteinen. Työhyvinvointia ja sen osa-alueita on tutkittu paljon ja sen ympärille on kehitelty erilaisia teorioita. Tässä kappaleessa käsitellään työhyvinvointiin liittyviä osa-alueita, jotka ovat oleellisia työn kannalta. Työhyvinvointi on työnantajan ja työntekijän yhteinen asia, josta molemmat osapuolet vastaavat omalla toiminnallaan. Työntekijöiden, esimiesten ja johtajien lisäksi työpaikoilla voi olla työhyvinvointia edistämässä mm. työsuojeluhenkilöstö ja luottamusmies. Yrityksissä, joissa työskentelee yli 10 henkeä, on työsuojeluvaltuutettu pakollinen. Näiden lisäksi tärkeänä yhteistyökumppanina on työterveyshuolto, joka toimii parhaimmillaan työpahoinvoinnin ennaltaehkäisijänä.

Työhyvinvointi on monen asian summa ja se syntyy pääasiassa työnteon lomassa. On tärkeää tiedostaa, ettei työhyvinvointia saavuteta pelkästään työstä irrallisilla tempauksilla tai koulutuksilla. Työhyvinvointia edistetään pitkäjänteisellä toiminnalla, jossa on huomioitava henkilöstö, työympäristö, työprosessit, työyhteisö ja johtaminen. (Työterveyslaitos, viitattu 20.10.2019.) Erilliset koulutukset, tempaukset ja seminaarit voivat olla tukemassa työhyvinvointia ja auttamassa löytämään työkaluja, joilla työhyvinvointia voi kehittää.

Työnantajaa velvoittavat monet laissa määrätty seikat, joiden vähimmäisehtojen on täyttyävä. Lain määräykset ovat tukemassa työhyvinvointia, mutta haastavat myös katsomaan kokonaisuutta laajemmin. Pelkästään laissa määrättyjen minimiehtojen mukainen toiminta ei riitä pitkällä aikavälillä edistämään henkilöstön työhyvinvointia. Työnantajan täytyy kuitenkin tietää, mikä on pakollista ja mikä vapaaehtoista toimintaa. Velvollisuudet ja määräykset perustuvat siihen, että yrityksellä on voimassa olevia työsuhteita. Osa velvollisuuksista alkaa heti työsuhteen syntyessä, kun taas osa velvollisuuksista voi tulla voimaan myöhemmin työsuhteen edetessä, esimerkiksi perhevapaaseen liittyvät seikat. Lait ja määräykset antavat raamit ja pohjan työterveyden johtamiselle. On myös hyvä tiedostaa, ettei kaikki laissa oleva ole pakottavaa lainsäädäntöä vaan näistä voidaan poiketa esim. työehtosopimuksessa tai paikallisissa sopimuksissa. (Alahautala & Huhta 2018, 25-30.)

Työhyvinvointi syntyy pääasiassa työpaikalla, mutta tähän vaikuttaa myös henkilön oma terveydellinen tila. Oma fyysinen ja psyykinen hyvinvointi sekä omat asenteet vaikuttavat siihen, kuinka kokee työhyvinvointiin liittyvät seikat työpaikalla. Työpaikalla voidaan kuitenkin vaikuttaa merkittävästi työntekijöiden työhyvinvointiin ja onkin tärkeää, että työpaikalla tunnistetaan merkittävimmät

seikat hyvinvoinnin kannalta. (Manka & Manka 2016, 77.) Marja-Liisa ja Marjut Mankan teoksessa *Työhyvinvointi* on käytetty työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä kaaviota, joka kiteyttää tärkeimmät tekijät työhyvinvoinnin kannalta. Tämä malli havainnollistaa myös tämän työn kannalta tärkeimpiä työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä.



KUVA 1. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät. (Manka & Manka 2016, 76.)

3.1 Organisaation merkitys työhyvinvoinnissa

Organisaation voidessa hyvin se on tavoitteellinen ja rakenteeltaan joustava, se kehittyy systemaattisesti ja henkilökunnan on turvallista toimia siellä. Tavoitteellisella organisaatiolla on selkeä visio ja strategia toimitasuunnitelman toteuttamiseksi. Strategian luomiseen on hyvä osallistuttaa myös henkilökuntaa, sillä silloin käsitteiden sisäistäminen on helpompaa ja strategian mukaan toimiminen mielekkäämpää. Henkilökunnan työhyvinvointi on tärkeää ottaa osaksi strategiaa ja parhaimmillaan hyvinvoiva henkilöstö auttaa saavuttamaan organisaation tavoitteet. Työhyvinvointia voidaan kehittää strategisesti mm. tarjoamalla henkilökunnalle mahdollisuuden työpaikkaruokailuun, työterveyshuollon, sekä edistämällä liikunnallisuutta. (Manka & Manka 2016, 80-82.) Organi-

saatiolla voi olla erikseen myös henkilöstöstrategia, jonka avulla varmistetaan oikeanlainen henkilöstörakenne ja oikeanlainen osaaminen. Haluttujen tavoitteiden saavuttamisen avuksi on hyvä olla ajankohtaiset ja tilanteeseen sopivat palkitsemis- ja kannustinjärjestelmät. Henkilöstöstrategian avulla on tarkoitus saavuttaa hyvinvoiva ja toimiva työyhteisö sekä tunnistaa henkilöstöä koskevat haasteet. Haasteita voivat olla mm.

- henkilöstö ei ole motivoitunut
- ennenaikainen eläköityminen
- organisaatiossa ei ole vaadittavaa osaamista
- henkilöstön työkyky on alhainen
- työilmapiiri on huono, joka heijastuu sairauspoissaoloissa ja alisuoriutumisissa.

Henkilöstöstrategian avulla paneudutaan muutamaa organisaation kannalta oleellisimpiin haasteisiin ja suunnitellaan toimenpiteitä näiden kehittämiseksi. Kehittymisen ja työhyvinvoinnin edistämisen kannalta on tärkeää tiedostaa organisaation tilanne. Tärkeitä tietoja henkilöstön kannalta ovat mm. ikärakenne, koulutustaso sekä sukupuolirakenne. Ikärakenteen rinnalla on hyvä tarkastella myös palvelunkesto-aikaa. (Kauhanen 2016, 70-73.)

Organisaatioiden rakenne on muuttunut hierarkkisesta yhä joustavampaan suuntaan. Joustava rakenne auttaa vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin nopeammin. Välittömien työprosessien kontrollin vähentymisen johdosta luottamus, joustavuus sekä henkilöstön osallistuminen ovat lisääntyneet. Joustavan rakenteen ansiosta jokainen voi tehdä enemmän päätöksiä omalla alueellaan. Joustavassa organisaatiorakenteessa henkilökunta käyttää omaa osaamistaan laajemmin sekä on vastuullisempi ja sitoutuneempi organisaatioon. (Manka & Manka 2016, 87.)

Jatkuvalla kehittämisellä tarkoitetaan niin yksilön, tiimin kuin koko organisaation kehittymistä. On tärkeää tiedostaa, ettei yksilön kehittyminen ja uuden oppiminen ole tehokasta, ellei organisaatio ole valmis kehittymisen kannalta vaadittaviin muutoksiin. Kehittyminen auttaa organisaatiota saavuttamaan tavoitteet ja vastaamaan muuttuvaan ympäristöön. Kehittymistä on tärkeää seurata sekä suunnitella etukäteen, millaista osaamista tulevaisuudessa tarvitaan. (Manka & Manka 2016, 88.) Kehittyminen ja uuden oppiminen on tärkeää koko organisaation kannalta, mutta myös yksilön kannalta. Oman ammattitaidon kehittäminen on tärkeää työn mielekkyyden vuoksi.

Työhyvinvointiin vaikuttaa myös fyysinen työympäristö. Tämä sisältää toimivat ja työntekoon soveltuvat työvälineet sekä turvallisen työskentely-ympäristön. Näiden puutteet ovat yleensä helposti

havaittavissa. Työnantajaa velvoittavat työturvallisuuslaki ja laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelun yhteistoiminnasta. Näiden lakien tarkoituksena on edistää tervettä työympäristöä ja työolosuhteita. Niiden avulla varmistetaan työntekijöiden työkyky sekä ennaltaehkäistään tapaturmia. Työnantajalla on velvollisuus huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työpaikalla ja tarvittaessa ryhtyä toimiin ongelmakohtien korjaamiseksi. (Manka & Manka 2016, 90.)

Sen lisäksi, että laki velvoittaa työnantajaa, on myös taloudellisesti järkevää toimia ennakoivasti. Työtapaturmista voi koitua työnantajalle suuria taloudellisia menetyksiä poissaolojen ja vakuutusmaksujen vuoksi. Vakavien rikkeiden ja tapaturmien vuoksi työnantajan imago voi kärsiä ja työkeskeytyä. Pahimmillaan työturvallisuuden laiminlyönti voi aiheuttaa työntekijälle pysyvää haittaa tai johtaa jopa kuolemaan. Henkilökunnan on syytä osallistua työsuojelun suunnitteluun, sillä työtä tekevät tuntevat usein parhaiten myös työn riskitekijät. (Alahautala & Huhta 2018, 43-44.) Työntekijällä on velvollisuus noudattaa annettuja ohjeita ja turvallisuusmääräyksiä ja huomatessaan puutteita, hänen täytyy ilmoittaa niistä viipymättä työnantajalle (Manka & Manka 2016, 90).

3.2 Johtaminen

Johtamismalleissa on havaittavissa selkeitä eroja. Edelleen perinteiseksi johtamismalliksi mielletyssä mallissa johtajan tehtäviin kuuluu johtaa ja valvoa työntekijöitä. Työntekijöitä ei koeta voimavaraksi vaan alaisiksi, joilla on taipumus lähes pakoilla työntekeä. Tästä johtamismallista on onneksi otettu monia harppauksia eteenpäin ja yhä useammin voidaan puhua modernista johtamisesta. Tässä mallissa vuorovaikutus korostuu, ja henkilöstöä kuunnellaan sekä osallistutetaan. Työntekijät kokevat itsenä tärkeiksi ja merkityksellisiksi yksilöiksi työyhteisössä. Johtaminen on jaettu perinteisesti asiajohtamiseen ja ihmisten johtamiseen, kovaksi ja pehmeäksi johtamiseksi. Modernissa johtamisessa nämä yhdistyvät ja se on parhaimmillaan ”tilannejohtamista ja vuorovaikutamista, jossa sekä ihmisten että toiminnan johtaminen limittyy”. (Manka & Manka 2016, 134-135.)

Työyhteisön hyvinvointia tukeva johtaminen on kuuntelevaa ja keskustelevaa. Esimiehen tulee ottaa työntekijöiden mielipiteet huomioon. Osallistunut henkilökunta on sitoutunut ja heidän työmotivaationsa on parempi. Esimiehen työhön kuuluu yhteensovittaa erilaiset näkökulmat niin, että saavutetaan yhteiset tavoitteet. Esimiehen ja työntekijän näkökulmat saattavat poiketa toisistaan paljon ja yhteisymmärryksen saavuttaminen voi olla joskus haastavaa, sillä usein molemmat osapuolet pitävät omaa kantaansa oikeana. Tilanteissa, jossa yhteisymmärrykseen ei päästä, jää voimaan

useimmiten esimiehen näkökulma. Tällöin työntekijä joutuu luopumaan omasta kannastaan ja hyväksymään tilalle esimiehen näkökulman. Keskustelut, jotka päättyvät näin voivat jäädä kaihertamaan työntekijän mieltä. Tällä on usein vaikutus työntekijän työmotivaatioon ja se heikentää työyhteisön ilmapiiriä. Keskustelun lomassa esimiehen on hyvä pohtia, edistääkö keskustelu henkilön sitoutumista työhön, työmotivaatiota tai tavoitteiden saavuttamista. Onnistunut keskustelu johtaa yhteisiin päätöksiin, joissa on otettu huomioon molempien osapuolten näkemys. (Juuti & Vuorela 2015, 24-25.)

Hyvä vuorovaikutus esimiehen ja työntekijän välillä edistää hyviä työyhteisötaitoja, tunnollisuutta, epäitsekyyttä ja reiluuutta. Yksilöllä nämä näkyvät vastuullisuutena ja työtehtäviin sitoutuneisuutena. Ryhmissä ja tiimeissä hyvät työyhteisötaidot ilmenevät yhteistyötä edistävänä, auttamisena, haluna toimia yhteisen hyvän edistämiseksi, sekä olla valittamatta pienistä asioista. Hyvät työyhteisötaidot näkyvät työyhteisössä velvollisuuden tunteena huolehtia työpaikan viihtyvyydestä, hyvänä yhteistyönä ja resurssien järkevänä käyttönä, sekä kehitysideoiden ilmaisuna. (Manka & Manka 2016, 139.) Manka ja Manka tiivistävät asian kirjassaan Työhyvinvointi seuraavasti:

Työntekijöiden käsitys vuorovaikutussuhteen laadusta liittyy pitkälti psykologiseen voimaantumiseen, johon taas sisältyvät tarkoituksellisuuden tunne, luottamus omaan osaamiseen, päätöksenteon ja vaikuttamisen mahdollisuuksiin omassa työssä ja itsemääräämisoikeus työn tekemisen tapoihin. Työntekeminen tuntuu tällöin mielekkäältä ja omaa osaamistaan voi käyttää laajasti. Tämä lisää työntekijän sisäistä motivaatiota eli halua toimia omasta vapaasta tahdostaan ja innostuksesta eikä ulkoapäin pakotettuna. (Manka & Manka 2016, 140.)

Terveyden johtamisen kannalta hyvä esimiestyö ja johtaminen ovat avainasemassa. Esimiehen on tärkeää tuntea oma henkilökuntansa, kuunnella ja olla ajan tasalla heidän työkuormastaan, osaamisestaan, motivaatiostaan sekä toimintakyvystään. Jos esimies havaitsee työntekijän suorituksessa parannettavaa, on hyvä varmistaa seuraavat asiat: työntekijä on tietoinen tavoitteistaan, hänellä on riittävä osaaminen työn suorittamiseen ja hänen motivaationsa on hyvä, sekä hänen työvälineensä ja työympäristönsä mahdollistavat työnteon. Vasta näiden asioiden varmistamisen jälkeen on hyvä selvittää, onko kyseessä terveydelliset ongelmat ja tarvitsisiko työntekijä työterveyshuollon tukea. Tämän avulla varmistetaan, ettei ongelmia medikalisoita eli lääketieteellisteta silloin, kun kyseessä ovat muut ongelmat ja haasteet työn suorittamisessa. (Alahautala & Huhta 2018, 137-138.)

Parhaallakaan esimiestyöllä ei voida ehkäistä täysin sairauspoissaoloja, mutta sen avulla voidaan ennakoida tulevia terveyshaasteita, puuttua ja antaa tukea ajoissa sekä säilyttää keskusteluyhteys

työntekijän kanssa. Esimiehen tuki ja hyvä työilmapiiri voivat rohkaista työntekijää jatkamaan työskentelyä terveydellisistä haasteista huolimatta. Terveydellisiä ongelmia huolimatta työnteolla voi olla jopa terveyttä edistävä vaikutus, ellei sairaus voi pahentua työnteosta, kuten työuupumuksessa. (Alahautala & Huhta 2018, 138.)

Johtaminen muuttuu alati entistä kokonaisvaltaisemmaksi. Hyvä johtaminen edistää organisaation suorituskkyä, tuloksentekokykyä, sekä huolehtii ja edistää henkilökunnan hyvinvointia. Johtamisen laajuuden ja vaativuuden vuoksi organisaation on hyvä huolehtia johtajien ammattitaidosta ja kehittämisestä. (Manka & Manka 2016, 140.)

3.3 Työyhteisö

Työyhteisön jäsenten vuorovaikutus synnyttää sosiaalista pääomaa, joka vahvistaa yhteisön toimintaa. Sosiaalinen pääoma muodostuu työyhteisön vuorovaikutuksesta ja yhteistyöstä sekä tiedonkulusta ja esimiehen sekä kollegoiden tuesta. Toimivassa työyhteisössä sosiaalinen pääoma on kasaantuvaa ja se kasvaa käytettäessä. Se on sekä työyhteisön, että yksilön voimavara. Sosiaalinen pääoma edistää luottamusta ja verkostoitumista, sekä tehostaa tavoitteiden saavuttamista. Sosiaalisella pääomalla on positiivinen vaikutus myös työntekijöiden terveyteen. Työyhteisö, jossa pääoman laatu ja määrä ovat vähäistä, terveyden heikkenemisen riski on huomattavasti korkeampaa kuin yhteisössä, jossa sosiaalinen pääoma on hyvällä tasolla. Sosiaalisella pääomalla voi olla työyhteisöön myös negatiivinen vaikutus. Mikäli työyhteisössä ei siedetä erilaisuutta, voi pääoma olla sulkevaa ja se voi saada aikaan mm. kateutta, kiusaamista sekä kuppikuntaisuutta. (Manka & Manka 2016, 132-133.)

Oksanen (2009) on tutkielmassaan luokitellut sosiaalisen pääoman vertikaaliseen ja horisontaaliseen osaan. Vertikaalinen sosiaalinen pääoma syntyy esimiehen ja työntekijöiden välisestä suhteesta ja horisontaalinen taas työntekijöiden välisistä suhteista. Tutkimuksessaan Oksanen käytti seuraavia väittämiä tutkiessaan vertikaalista sosiaalista pääomaa:

- Esimieheen voi luottaa
- Esimies välittää työntekijöiden oikeuksista
- Esimies kohtelee työntekijöitä ystävällisesti ja huomaavaisesti.

Horisontaalista sosiaalista pääomaa hän tutki seuraavilla väittämillä:

- Työntekijät pitävät toisensa ajan tasalla työasioista

- Työyhteisössä on hyvä yhteishenki
- Ihmiset hyväksyvät ja ymmärtävät toisiaan
- Työntekijät tekevät yhteistyötä auttaakseen toisiaan kehittymään ja keksimään uusia ideoita
- Työyhteisön jäsenet ottavat huomioon toistensa kehitysideat saavuttaakseen parhaan mahdollisen tuloksen.

Hyvinvoivassa työyhteisössä työntekijät kannustavat toisiaan, tukevat ja jakavat omaa osaamistaan. Työyhteisön hyvinvointi koostuu suurimmaksi osaksi hyvästä vuorovaikutuksesta ja työntekijöiden asenteista. Onkin tärkeää muistaa, että jokaisella työyhteisön jäsenellä on vastuu hyvästä ilmapiiristä. (Työturvallisuuskeskus 2020b, viitattu 11.3.2020.)

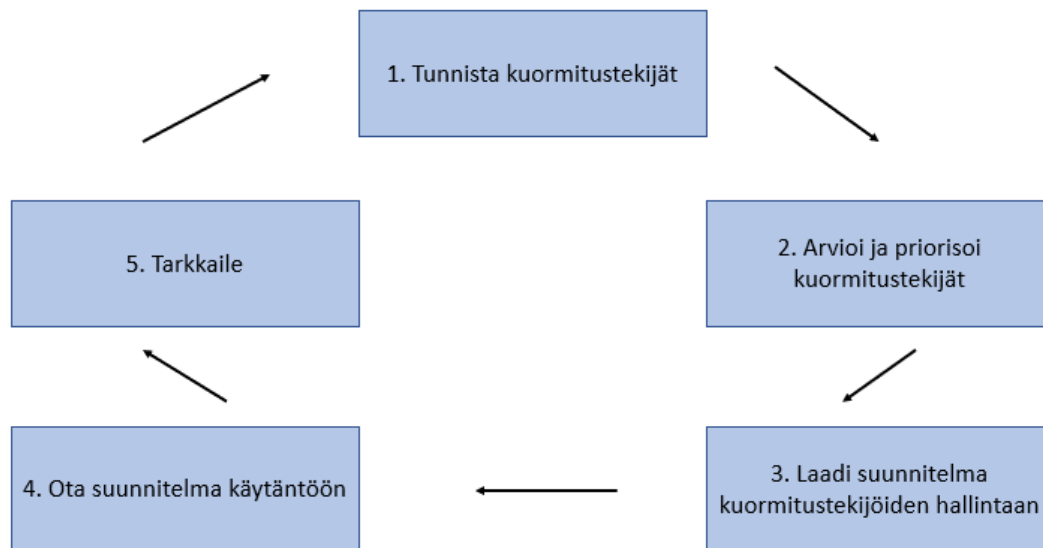
Työyhteisössä voi ilmetä myös häirintää tai työpaikkakiusaamista. Kiusaamistapaukset voivat vaikuttaa negatiivisesti koko työyhteisöön. Epäasiallinen kohtelu voi kohdistua henkilöön tai työhön. Usein tämä on jatkuvaa ja järjestelmällistä, mutta myös yksittäinen tapaus voidaan kokea epäasiallisena käytöksenä. Työnantajan on puututtava epäasialliseen käytökseen mahdollisimman pian, sillä pitkittyneenä epäasiallinen kohtelu voi vaarantaa kohteeksi joutuneen terveyden ja työkyvyn. (Työturvallisuuskeskus 2020c, viitattu 11.3.2020.)

4 PSYKOSOSIAALISET KUORMITUSTEKIJÄT

Psykososiaaliset kuormitustekijät ovat työn sisällön ja järjestelyiden tuomia haasteita, sekä työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä seikkoja, jotka voivat aiheuttaa työntekijälle liiallista kuormitusta. Työn sopiva kuormittaminen edistää työntekijöiden terveyttä, työkykyä, sekä motivaatiota. Psykososiaaliset kuormitustekijät muuttuvat haitallisiksi, kun ne ovat pitkään jatkuvia tai niiden mitoitus on liian suuri. Psykososiaaliset kuormitustekijät voivat olla liian kuormittavia ja haitallisia missä tahansa työpaikassa ja ne voivat vaikuttaa yksittäiseen työntekijään tai suurempaan joukkoon. Haitallisten kuormitustekijöiden tunnistaminen ja ennaltaehkäiseminen on tärkeää. Tässä vaaditaan myös työntekijän aktiivista keskustelua oman esimiehensä kanssa. (Työsuojelu 2019a, viitattu 19.1.2020.)

Psykososiaaliset kuormitustekijät vaihtelevat eri työympäristöissä, joten työnantajan on tärkeää tunnistaa työyhteisön kuormitustekijät. Kuormitustekijöiden tunnistamisessa voi käyttää apuna poissaolotietoja ja henkilöstökyselyjä. Tunnistamisen jälkeen tarkastellaan esille nousseita tekijöitä – ovatko nämä tekijät haitallisia koko työyhteisölle vai osalle työntekijöistä sekä tekijöiden kuormittavuutta. Kuormitustekijät on hyvä järjestää sen mukaan, kuinka suurta kuormitusta näiden tekijöiden arvioidaan tuottavan. Kaikkiin kuormitustekijöihin ei yleensä ole resursseja samanaikaisesti, joten yleensä keskitytään muutamaa tekijää kerrallaan. (Psychosocial risk and work-related stress: risk assessment, viitattu 17.5.2020.)

Tunnistamisen ja tärkeysjärjestyksen laatimisen jälkeen kuormitustekijöille laaditaan suunnitelma, kuinka tekijöitä voidaan hallita. Suunnitelman laatimiseen on hyvä osallistuttaa työntekijöitä tai heidän edustajiaan, sillä heillä voi olla erilainen näkökulma työn toteutuksesta kuin esim. esimiehillä. Suunnitelman laatimisen jälkeen sovitut käytänteet otetaan käyttöön. Tuloksia on tärkeää seurata aktiivisesti, jotta muutoksien vaikutus olisi mahdollisimman nopeasti selvillä. Suunnitelmaa on voitava muuttaa, mikäli huomataan, ettei toivottuja tuloksia ole syntynyt. On tärkeää laatia tarkka suunnitelma, jossa on määritelty vastuualueet sekä kuinka tuloksia seurataan. Mikäli tulokset ovat onnistuneita, on huolehdittava tuloksien pysyvyydestä. (Psychosocial risk and work-related stress: risk assessment, viitattu 17.5.2020.)



KUVA 2. Kuormitustekijöiden arviointiprosessi. (Psychosocial risk and work-related stress: risk assessment, viitattu 17.5.2020.)

Joissain tilanteissa voi olla haastavaa tunnistaa, mistä ylikuormittuminen johtuu. Eri kuormitustekijöiden tunnistaminen voi olla vaikeaa ja voi olla epäselvää, johtuuko kuormittuminen työstä vai työpaikan ulkopuolisista tekijöistä. Epäselvissä tilanteissa selvityksen kanssa auttaa työterveyshuolto. (Työsuojelu 2019a, viitattu 19.1.2020.)

Kuormittuminen on yksilöllistä ja siihen vaikuttaa mm. työntekijän terveydellinen tila sekä työn ja yksityiselämän tasapaino (Mattila & Pääkkönen 2015, viitattu 25.1.2020). Työnantajan velvollisuus on selvittää ja tiedostaa työpaikan psykososiaaliset kuormitustekijät. Kuormitustekijöiden aiheuttamassa liiallissa haittaa tai vaaraa työntekijöille, on työnantajan ryhdyttävä korjaaviin toimiin. Esimiehen tehtävänä on seurata työyhteisön tilaa sekä työskentelytapojen toimivuutta. Mitä varhaisemmassa vaiheessa liialliseen kuormittavuuteen päästään puuttumaan, on tilanteen selvittäminen sitä helpompaa. Haitallisen kuormittumisen merkkejä on muun muassa:

- lisääntyneet ylityöt
- työnsuorittamisen tai työn laadun alentuminen
- lisääntyneet sairauslomat
- käyttäytymisessä havaittavat muutokset
- vaaratilanteiden lisääntyminen
- vetäytyminen ja sosiaalisten tilanteiden ulkopuolelle jääminen
- työyhteisön ristiriitojen lisääntyminen.

(Työsuojelu 2019a, viitattu 19.1.2020.)

Työturvallisuuslaki kattaa fyysisten työolosuhteiden lisäksi psyykkiset ja sosiaaliset tekijät, jotka vaikuttavat työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen (Työturvallisuuslaki 23.08.2002/738). Tutkimuksilla on todettu, että psykososiaalisilla kuormitustekijöillä on vaikutusta terveyteen sekä työturvallisuuteen. Psykososiaalisten kuormitustekijöiden aiheuttamat sairauspoissaolot ovat nousseet keskeiseksi osaksi työpaikkojen poissaolotilastoissa. (Havula, Jarmas, Koskinen, Lehto, Meincke, Paanetoja, Pehrman, Rintala, Schugk, Sortti, Tikkanen, Ullakonoja & Vänsä 2018, 141.)

Työn psykososiaaliset kuormitustekijät voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan: työn järjestelyihin, työn sisältöön ja työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviin kuormitustekijöihin (Työsuojelu 2019b, viitattu 21.1.2020). Kaiken kattavaa listausta psykososiaalisista kuormitustekijöistä ei ole mahdollista tehdä, sillä kuormitustekijät vaihtelevat työn ja työtehtävän luonteen mukaan. Työelämä kokee jatkuvia muutoksia ja uusia kuormitustekijöitä syntyy sen mukana. Esimerkkinä sosiaalisen median käyttö, joka on tunnistettu uudeksi työsuojeluriskiksi, sekä työn digitalisoituminen ja siihen liittyvät tietosuojariskit. (Havula ym. 2018, 145-146.)

4.1 Työn järjestelyihin liittyviä kuormitustekijöitä

Työn järjestelyihin liittyviä kuormitustekijöitä syntyy työn ja työtehtävien suunnittelussa ja jakamisessa sekä työn suorittamisen liittyvistä tekijöistä. Näitä ovat esimerkiksi

- puutteelliset työvälineet tai työskentelyolosuhteet
- liiallinen aikapaine
- liikkuva työ
- työn määrä on liiallinen tai liian vähäinen
- työaikojen tuoma kuormitus, kuten yötyö ja vuorotyö
- epäselvät tavoitteet, tehtävänkuvat tai vastuu sekä epäselvä tehtävänjako. (Työsuojelu 2020a, viitattu 11.3.2020.)

Työnantajan velvollisuutena on huolehtia työaikojen ergonomisesta suunnittelusta varmistaen, ettei työaikojen sijoittelu aiheuta työntekijälle haittaa tai vaaraa turvallisuudelle tai terveydelle. Tämä korostuu etenkin vuorotyössä, jolloin täytyy varmistaa riittävä palautuminen työvuorojen välillä. Mikäli työpaikalla siirrytään uuteen työaikamalliin, on työnantajan huomioitava muutoksesta johtuvat

rasitteet. Työ on suunniteltava ja mitoitettava niin, että työn laadulliset ja määrälliset tavoitteet voidaan saavuttaa työajalla. Työpaikalla jatkuvat ja toistuvat ylityöt sekä pitämättömät lakisääteiset tauot voivat viestiä, ettei työnmitoitus ole tasapainossa. (Havula ym. 2018, 149-150.)

Hetkellinen kiire kuuluu työelämään ja sopivassa suhteessa se edistää työntekoa ja tehokuutta. Liialliseen ja jatkuvaan kiireeseen on sen sijaan puututtava, sillä se aiheuttaa haitallista kuormittumista. Selkeät tehtävänkuvat ja vastuut sekä työtavoitteet auttavat hallitsemaan työn kuormitusta. Nämä on hyvä pitää mahdollisimman selkeinä ja huolehdittava, että ne ovat kaikkien tiedoissa. Erityisesti uudelle työntekijälle tai pitkään poissaolleen tavoitteiden ja tehtävänkuvan epäselvyys voi tuottaa ylimääräistä stressiä ja epävarmuutta. (Työturvallisuuskeskus 2020a, viitattu 25.1.2020.) Työturvallisuuslaissa on määritelty työnantajan vastuu työvälineistä sekä työympäristöstä. Nämä eivät saa tuottaa työntekijälle haittaa tai terveydellistä vaaraa (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738).

4.2 Työn sisältöön liittyvät kuormitustekijät

Työn sisältöön liittyvät kuormitustekijät liittyvät työtehtävien tai työn luonnetta koskevia tekijöitä. Kuormitustekijöitä voi olla esimerkiksi

- työn sirpaleisuus
- työnsisältö on liian yksitoikkoinen
- keskeytykset
- liiallinen vastuu
- toistuvasti haastavat asiakastilanteet
- väkivallan uhka
- liiallinen tietomäärä
- valppaana olo
- työn laadulliset vaatimukset. (Työsuojelu 2020a, viitattu 11.3.2020.)

Työtehtävien suorittaminen on usein pitkäjänteistä, jolloin keskeytykset ja häiriintyminen haastavat työn suorittamista ja hyvän lopputuloksen saavuttamista. Erityisesti työ, joka suoritetaan tietoteknisillä välineillä saattaa työ keskeytyä muutaman minuutin välein. Tehtävästä toiseen siirtyminen tiheästi lisää kuormittumista, sillä keskeytyneet tehtävät täytyy muistaa ja kyettävä jatkaa niiden suorittamista sopivassa hetkessä. (Kallio & Kivistö 2013, 49.)

Yksitoikkoinen työ voi johtaa tylsistymiseen, joka on yhteydessä moniin samoihin seikkoihin kuin työuupumus. Tylsistynyt työntekijä kokee tyytymättömyyttä, hänen työnsuorituksensa laskee ja irtisanoutuminen voi olla mielessä. Tylsyys johtaa myös työajan väärinkäyttöön, töissä ollaan fyysisesti paikalla, mutta työaika kuluu esim. henkilökohtaisten sähköpostin lukemiseen ja nettisurffailuun. (Hurme 2014, viitattu 22.3.2020.) Liiallinen vastuu työstä voi kuormittaa myös tekijää. Vastuuta voi olla määrällisesti liikaa, eli usean eri tehtävän tai työalueen vastuuta ei ole jaettu työyhteisössä tasaisesti, vai kohdistuu yhdelle henkilölle. Liiallinen vastuu voi syntyä myös, jos työtehtävät ovat vaativampia, mitä tekijän ammattitaito on.

Väkivallan uhka työpaikalla voi tulla työyhteisön sisältä tai asiakkailta. Tämä voi ilmetä fyysisellä väkivallalla tai sen uhkailulla. On työpaikkoja, joissa väkivallan uhka on osa työnkuvaa, kuten poliisilla ja psykiatrisella hoitohenkilökunnalla. Työpaikat, joissa väkivallan uhka ei ole yleistä, ei välttämättä ole valmiuksia tämän hallintaan. Työnantajan on velvollisuus ennakoida ja tehdä työskentelystä mahdollisimman turvallisen. (Työsuojelu 2020, viitattu 23.3.2020.) Usein toistuvat haasteelliset asiakastilanteet voivat heikentää omaa luottamusta ammattitaitoon. Työstä ei tule onnistumisen tunnetta, joka voi laskea työhyvinvointia sekä motivaatiota.

Useat työyhteisöt kärsivät liiallisesta tiedon määrästä, mikä on usein myös useassa eri kanavassa. Tietotulvasta voi olla haasteellista löytää tärkein informaatio ja tämä voi turhauttaa. Tämä saattaa johtaa siihen, että tärkeitä tiedoituksia menee ohi, mikä vaikuttaa työnsuoritukseen ja työssä sattuu helpommin inhimillisiä virheitä.

4.3 Työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvät kuormitustekijät

Työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvät kuormitustekijät voivat syntyä työyhteisön negatiivisesta ilmapiiristä tai esimiehen huonosta johtajuudesta. Työyhteisössä nämä kuormitustekijät voivat olla seuraavanlaisia

- eristäytyminen
- työskentely yksin
- haasteet vuorovaikutuksessa tai yhteistyössä
- tiedonkulun ongelmat
- epäasiallinen kohtelu tai häirintä

- syrjivä kohtelu
- tuen puuttuminen esimieheltä tai kollegoilta. (Työsuoja 2020, viitattu 11.3.2020.)

Työsopimuslaissa (Työsopimuslaki 26.1.2001/55) on pykälä, joka kieltää työpaikalla tapahtuvan syrjinnän ja jonka mukaan ilman perusteltua syytä, työntekijöitä täytyy kohdella tasapuolisesti. Tasavertaisesta kohtelusta säättää myös laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609), jolla varmistetaan sukupuolesta riippumatta tasa-arvoinen kohtelu työpaikalla. Epätasa-arvoista toimintaa työelämässä voi olla esim. palkkaeroissa, työtehtävien jaossa, kouluttamisessa tai työsopimusten kestoissa. Työntekijään kohdistuva häirintä tai epäasiallinen käyttäytyminen on käsitelty työturvallisuuslaissa.

Työnantajan velvollisuus on puuttua epäasialliseen toimintaan. Laissa ei ole tarkkaan määritelty epäasiallista käyttäytymistä tai häirintää, mutta se voi ilmetä sanallisesti tai sanattomasti. Epäasiallisen käyttäytymisen ja häirinnän ennaltaehkäiseminen on tärkeää ja työpaikalle tulee olla näihin liittyvät yhteiset pelisäännöt. Organisaation johto on avainasemassa näyttämällä tietä, mikä on hyväksyttävää toimintaa ja mikä ei. Eristäytyminen voi olla syy tai seuraus työpaikalla tapahtuvasta epäasiallisesta käyttäytymisestä. Eristäytyminen voi johtua myös työtehtävien luonteesta tai erillisestä työpisteen sijoittumisesta. Etätyöskentely voi johtaa myös eristäytymiseen muuhun työyhteisöön, sillä kanssakäyminen ja sosiaalisten suhteiden luominen ei ole silloin yhtä helppoa. Mikäli työ vaatii yksintyöskentelyä, on työnantajan velvollisuus huolehtia, että vaaratekijät ovat mahdollisimman vähäisiä ja työntekijällä on mahdollisuus tarpeelliseen yhteydenpitoon sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen (Työturvallisuuslaki 23.8.2002 738).

5 MINÄ ITSE

Työntekijällä itsellään on myös suuri vastuu työhyvinvoinnistaan ja työkyvystään. Tämän vuoksi tässä työssä käsitellään omana kappaleena psykologista pääomaa, itsensä johtamista, motivaatiota, stressiä, palautumista sekä resilienssiä. Näillä osa-alueilla on vahva yhteys työhyvinvointiin, sillä ihminen on kokonaisuus ja elämän eri osa-alueet vaikuttavat toisiinsa. Itsestään huolehtiminen on tärkeää, sillä hyvinvoivana työntekijä vastaanottaa työelämän haasteet paremmin sekä palautuu haastavista tilanteista.

Voimavaroista huolehtiminen on tärkeää, sillä voimavarojen loppuminen voi johtaa terveydellisiin ongelmiin ja pahimmillaan työuupumiseen. Työn ja henkilökohtaisen elämän yhteensovittaminen ei ole aina helppoa ja onkin hyvä tunnistaa omat voimavarat kuormittavassa tilanteessa. Oma jaksamista tukevia voimavaroja voi kehittää mm. ylläpitämällä positiivista ajattelua sekä uskomalla omiin vahvuuksiinsa ja vaikutusmahdollisuuksiinsa. Itsensä tunteminen on kuitenkin tärkeää ja omien keinojen ollessa riittämättömiä, tulee uskaltaa hakea apua ja tukea. Vaikeissa tilanteissa voi kääntyä oman esimiehen puoleen sekä omaan työterveyshuoltoon. (Keva 2019, viitattu 11.12.2019.)

5.1 Psykologinen pääoma

”Psykologisen pääoman ulottuvuudet – toivo, optimismi, sinnikkyys ja itseluottamus – korreloivat positiivisesti työssä pärjäämistä ja menestymisen kanssa” (Rauhala, Leppänen & Heikkilä 2013, 15). Työntekijöiltä edellytetään työelämässä yhä enemmän sopeutumiskykyä ja itseohjautumista, sillä muutokset tapahtuvat usein nopeasti. Työelämän muutoksien hallinnassa auttaa psykologinen pääoma, joka on yhteydessä työssä suoriutumiseen, työtyytyväisyyteen, työyhteisötaitoihin sekä työhön sitoutumiseen. (Manka 2011, 148-149.) Ydinajatuksena on se, että voimme omalla käyttäytymisellä ja toiminnalla vaikuttaa siihen, kuinka nopeasti pääsemme vaikeuksien yli ja takaisin raiteille. Psykologinen pääoma muodostuu aiemmin mainituista toivosta, optimismista, sinnikkydestä ja itseluottamuksesta. Jokainen osa-alue on tärkeä osa kokonaisuutta ja näitä osa-alueita voidaan kehittää. (Rauhala ym. 2013, 24, 34.)

Toivo osana psykologista pääomaa varmistaa, että henkilö kulkee kohti tavoitteitaan. Toivo on tah-
toa ja keinoja toteuttaa suunnitelmia. Toiveikkaat henkilöt ovat valmiita rakentamaan vaihtoehtoisia
reittejä tavoitteiden saavuttamiseksi. He kykenevät muuttamaan omia tavoitteitaan silloin, kun olo-
suhteet pakottavat muutokseen. Ihmisen toivo tai toivottomuus määrittelee sen, miten reagoi pet-
tymykseen. Tutkimukset ovat osoittaneet, että toiveikkaat henkilöt asettavat itselleen haastavia,
mutta realistisia tavoitteita. He pyrkivät tavoitteisiin määrätietoisesti ja osaavat johtaa itseään. On
todettu, että henkilön toiveikkuudella ja yrityksen tuloksellisuudella on positiivinen yhteys. Toivo
näkyi suoriutumisessa, työtyytyväisyydessä sekä työssä viihtymisessä ja sitoutuneisuudessa.
(Rauhala ym. 2013, 36.)

Työpaikalla toiveikkuutta voi lisätä esim. tavoitteiden laadulla ja niiden sopivalla haastavuudella.
Tavoitteiden on hyvä olla mitattavissa ja haastavat tavoitteet on hyvä pilkkoa pienempiin osiin, jol-
loin työskentely tavoitteiden saavuttamiseksi on mielekästä. Saavutetuista tavoitteista on hyvä
saada mahdollisimman nopeasti palkinto, jotta tekeminen ja saavutus kytkeytyvät toisiinsa. Tavoit-
teiden saavuttamisen keinoin on hyvä antaa vapaus mahdollisuuksien mukaan. Omaehtoinen
harjoittelu ja kouluttautuminen lisäävät myös työntekijöiden toiveikkuutta. (Manka & Manka
2016, 163.) Toiveikas työntekijä on itsenäinen ja tarvitsee paljon autonomiaa ilmaistakseen itseään.
Toiveikas työntekijä on yrittäjähenkinen ja luova ja liian tiukat säännöt ja yksipuoliset työskentely-
tavat vaarantavat toiveikkuutta. (Rauhala ym. 2013, 37.)

Psykologiseen pääomaan kuuluu vahvana ominaisuutena optimismi, usko positiiviseen lopputulok-
seen. Psykologisessa pääomassa käytetään käsitettä realistinen optimismi, jossa arvostetaan po-
siitiivisia asioita, tulevien mahdollisuuksien positiivista näkemistä ja positiivisten kokemusten etsi-
mistä. Realistisessa optimismissa kulminoituvat motivaatio, tunteet ja ajattelu. Positiivinen tunnetila
edistää aivojen toimintaa, jolloin usko omiin kykyihin kasvaa, minkä ansiosta tehtävistä suoriutumi-
nen on laadukkaampaa ja tehokkaampaa. Optimistisesti ajattelevalla ihmisellä on laaja valikoima
selviytymiskeinoja ja hän uskaltaa kohdata ongelmat, eikä pelkää epäonnistumista. (Rauhala ym.
2013, 39-40.)

Sinnikkyys osana psykologista pääomaa tarkoittaa hyvinkin arkista taitoa, eli voimaa vastustaa
kesken jättämistä. Sinnikkyiden avulla kohtaamme muutoksia, selviämme vastoinkäymisistä ja pa-
laudumme työelämän eri tilanteista. Sinnikäs ihminen kykenee kohtaamaan omat tunteensa, myös
vaikeat. Sinnikäs ihminen ottaa muutokset vastaan joustavasti ja on avoin uusille kokemuksille.

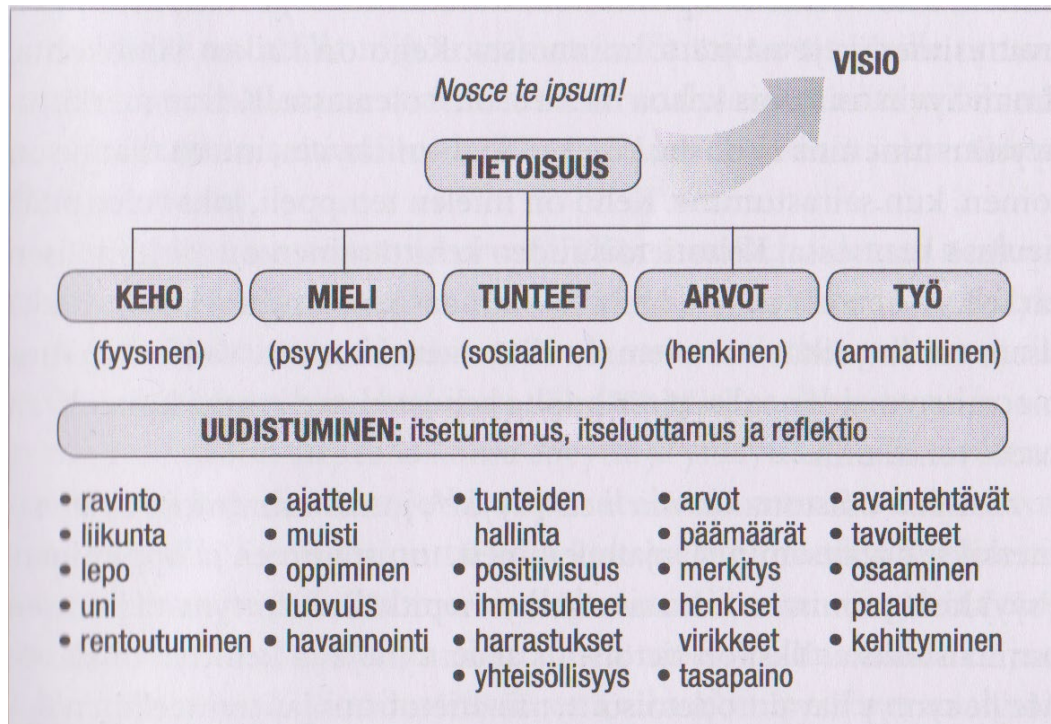
(Rauhala ym. 2013, 42.) Sinnikäs ihminen ei myöskään lannistu epäonnistumisista, vaan on valmis niistä huolimatta aloittamaan uudelleen (Manka & Manka 2016, 167).

Menestymisen ja onnistumisen yhteinen tekijä on luottamus omiin kykyihin. Ihmisillä on uskomuksia ja käsitteitä omista kyvyistään. Itseluottamus määrittelee pitkälti, millaisia tavoitteita asetamme itsellemme, kuinka aktiivisesti toimimme ja paljonko panostamme työntekoon. Itseluottamus luo pohjan, jonka varaan rakennamme toimintasuunnitelman ja toteutamme sitä. Ihmisillä on taipumus ennakoida omia onnistumisen mahdollisuuksia ennen tavoitteisiin sitoutumista. Mikäli he uskovat jo ennakkoon onnistuvansa, lisää tämä motivaatiota työskennellä tavoitteen saavuttamiseksi. Itseluottamus onkin yksi tärkeimmästä motivaation tuottajasta. Motivaatio ei ole ominaisuus, vaan muuttuva voima. Itseluottamus omiin taitoihin ja onnistumiseen auttaa suuntaamaan motivaation haluamaansa tehtävään. Itseluottamus ei ole pysyvä piirre ihmisessä, vaan sitä voidaan kehittää. Psykologisen pääoman osana itseluottamusta käsitellään kontekstista riippuvana tekijänä. Itseluottamukseen vaikuttaa ympäristö, eri tilanteet sekä ympärillä olevat ihmiset. Itseluottamus voi olla samanaikaisesti korkealla yhdellä osa-alueella, mutta matalalla toisella osa-alueella. Itseluottamuksella on vaikutusta sitoutuneisuuteen, onnistumiseen sekä suoriutumiseen ja sinnikkyYTEEN. Onkin hyvä tunnistaa tilanteita, jolloin kokee hyvää itseluottamista ja oppia näiden kokemusten kautta kehittämään itseluottamusta. Organisaatiossa itseluottamuksen kehittämistä voidaan tukea luottamalla työntekijöiden taitoihin. (Rauhala ym. 2013, 44-47.)

5.2 Itsensä johtaminen

Itsensä johtamisella on suuri merkitys työhyvinvointiin ja sen tavoitteena onkin hyvinvointi ja itsensä toteuttaminen. Älykkäällä itsensä johtamisella tarkoitetaan, että yksilö tekee parhaansa kehittääkseen omaa hyvinvointiaan. (Sydänmaanlakka 2017, 5.) Itsenä johtamisen merkitys on kasvanut vuosien varrella ja usein johtajien kouluttaminen aloitetaan itsensä johtamisella. Työympäristö muuttuu nopeasti, jolloin tarvitaan joustavuutta, nopeaa reagointia ja kykyä uudistua. Muuttuva työympäristö on myös vaikuttanut organisaatioiden madaltuneeseen rakenteeseen, jolloin työntekijät joutuvat ottamaan enemmän vastuuta ja johtamaan itseään. Työssä uupuminen on lisääntynyt vuosien aikana, minkä vuoksi itsensä johtamisesta on tullut osa työhyvinvointia. Työn- ja ajanhallinnasta on siirrytty laajempaan elämänhallintaan ja itsensä johtamiseen. Itsensä johtaminen voidaan kuvitella teoreettiseksi oppimiseksi, mutta todellisuudessa se opitaan käytännössä tekemällä. (Sy-

dänmaalakka 2017, 16-17.) Itsensä johtaminen on hyvin moniulotteinen ja tämä käsittää niin fyysisen kuin henkisen puolen. Pentti Sydänmaalakka on käyttänyt kirjassaan Oy Minä Ab -mallia, joka havainnollistaa itsensä johtamisen osa-alueet. (Sydänmaalakka, 2017, 28-29.)



KUVA 2. Oy Minä Ab:n organisaatiokaavio. (Sydänmaalakka 2017, 29.)

Jokaisella osastolla on tärkeä rooli ja näiden osa-alueiden johtaminen ei ole aina helppoa. Kehoon liittyy paljon tuttua tietoa ja jokainen tietää, kuinka omasta kehosta pidetään hyvää huolta: on liikuttava, syötävä terveellisesti, sekä saada lepoa tarpeeksi. Emme kuitenkaan aina toimi sen mukaan, mikä meille on parhaaksi. (Sydänmaalakka 2017, 30-33.)

Mieli ohjaa havaitsemista, ajattelemista sekä oppimista ja muistamista. Oman mielen tutkiminen voi olla monille vierasta tai vaikeaa, mutta se on itsensä johtamisen hallinnassa yksi tärkein osa-alue. Tunnetasolla sijaitsee henkilön emotionaalisia ja sosiaalisia toimintoja. Usein tunteet ovat tiedostamattomia ja tunteilla on myös usein tiedostettua suurempi merkitys. Tunteet saavat meidät liikkeelle, mutta tunteet voivat olla myös ristiriitaisia ja ailahtelevia, mikä voi aiheuttaa hämmennystä ja turhautumista. (Sydänmaalakka 2017, 30-33.)

Arvot hoitavat henkisiä toimintoja. Tässä mallissa henkisyys on konkreettisenä tarpeena kokea eheyttä ja yhteyttä. Arvot ohjaavat valintoja, joten on tärkeää välillä pysähtyä ja pohtia toimiiko

arvojensa mukaisesti. Nämä neljä osa-aluetta, keho, mieli, tunteet ja arvot muodostavat itsensä johtamisen ytimen. (Sydänmaanlakka 2017, 30-33.)

Tässä mallissa viidenneksi osaksi on nostettu työ, jossa hoidetaan ammatillisia toimintoja. Työn osa-alue ei viittaa ainoastaan palkkatyöhön, vaan kaikkeen, jonka kautta liitymme ympäristöömme. Tietoisuus, joka johtaa näitä osa-alueita, toimii sisäisenä tarkkailijana ja ohjaa kokonaisuutta. Tietoisuus on todellinen minämme ja omatuntomme. Itsensä johtaminen on oppimisprosessi, jossa osa-alueita ohjataan itsereflektoinnin avulla. (Sydänmaanlakka 2017, 30-33.)

Uudistuminen on itsensä johtamisen ydinasioita, ja se kohdistuu kaikkiin kaavion osa-alueisiin. Uudistuminen vaatii hyvää itseluottamusta, sillä on uskallettava mennä mukavuusalueen ulkopuolelle ja annettava lupa epäonnistumisille sekä virheille. (Sydänmaanlakka 2017, 33.) Kriisit usein johtavat radikaaliseen muutokseen, mutta älykkäällä itsensä johtamisen avulla on mahdollista muutokseen ilman kriisiä. Uudistuminen vaatii systemaattista tietoisuuden ja herkkyyden kehittämistä. On helppoa keksiä syitä jäädä omalle mukavuusalueelle, mutta tällä alueella ei opi tai kehity. Uudistumiseen tarvitaan viisi mahdollistajaa: innostusta, itsetuntemusta, ihmettelyä, itsepohdiskelua ja itseluottamusta. (Sydänmaanlakka 2017, 75-76.) Uudistuminen koostuu hyvästä itsetuntemuksesta ja riittävästä itseluottamuksesta sekä se edellyttää reflektointia.

5.3 Motivaatio

Motivaatiota tarvitaan saavuttamaan asetetut tavoitteet ja olemaan innovatiivisia. Työssä motivaatio näkyy tuottavuutena sekä palvelun ja työn jäljen laadussa. Motivoitunut henkilökunta voi myös työyhteisössä paremmin, joten motivaatiolla on merkitystä myös työhyvinvointiin. Motivoitunut työntekijä tekee työtään innostuneesti ja suhtautuu työhön positiivisesti. Motivaatio lisää työstä saatavaa iloa, ja työstä saatu ilo lisää motivaatiota. Motivaation vaikuttavat monet tekijät, eikä henkilöstön motivoitumiseen ole yhtä oikeaa ratkaisua. (Sinokki 2016, 7,11.) Motivaatio toimii eräänlaisena polttoaineena. Se ohjaa vireyttä, ahkeruutta ja aktiivisuutta tavoitteiden saavuttamiseksi. Motivaatio voi olla joko tiedostettua tai tiedostamatonta. (Sinokki 2016, 60.)

Työmotivaatioon vaikuttavat monet tekijät. Työn lisäksi siihen vaikuttavat työn ominaisuudet sekä työympäristö. Myös työntekijän elämänvaiheella ja persoonallisuudella on merkitystä. Yksilötasolla työmotivaatiota voivat nostaa sopivan haasteelliset työtehtävät, palkkiot ja tavoitettavissa olevat

palkkiot. Työyhteisöllä on vaikutusta myös yksilön motivaatioon, ja erityisesti koko työyhteisön motivaatioon. Työyhteisön ilmapiirillä on vaikutusta työtyytyväisyyteen, joka taas vaikuttaa motivaatioon. (Sinokki 2016, 81.)

Motivaation voi jakaa ulkoiseen ja sisäiseen motivaation. Yritykset, jotka toimivat hierarkkisella ja perinteisellä tavalla käyttävät yleensä ulkoista motivaatiota ainoana motivaation lähteenä. Ulkoinen motivaatio ei synny työtehtävän mielekkyydestä, vaan ulkoisesta palkinnosta tai rangaistuksesta. Tämä voi olla esimerkiksi rahallinen palkinto, joka odottaa hyvin suoritettun työtehtävän jälkeen. Työtehtävän tekeminen voi olla vain väline palkinnon saavuttamiseksi, jonka vuoksi tehtävä voi olla hyvinkin väkinäistä ja puuduttavaa. Työntekijä joutuu puskemaan tehtävän läpi, mikä kuluttaa henkisiä resursseja. (Martela & Jarenko 2015, 26.)

Sisäinen motivaatio syntyy, kun työtehtävä on mielenkiintoinen ja josta tekijä innostuu ja on kiinnostunut. Tekijä ei joudu pakottamaan itseään tehtävän suorittamiseen vaan energiaa virtaa tehtävään lähes itsestään. Tämän vuoksi tehtävän suorittaminen ei kuluta samalla tavalla energiaa kuin ulkoisesti motivoituneena työskenteleminen. (Martela & Jarenko 2015, 26.)

Vaikka motivaation voi jakaa kahteen eri kategoriaan motivaation lähteen mukaan, on kuitenkin huomioitava, että työelämässä nämä yleensä sitoutuvat toisiinsa ja ovat läsnä samanaikaisesti. Vain toisen motiivin avulla voi pärjätä hetkellisesti, mutta yhdessä käytettynä saadaan pitkäaikaisempia tuloksia. (Martela & Jarenko 2015, 27.) Työmotivaatio vaikuttaa siihen, kuinka paljon työntekijä on valmis käyttämään henkisiä ja fyysisiä voimavaroja asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Työntekijä, joka on motivoitunut, toimii ahkerasti ja tehokkaasti työyhteisössä. (Sinokki 2016, 82.)

5.4 Stressi

Psykososiaaliset kuormitustekijät voivat pitkään jatkuvina aiheuttaa työntekijälle haitallista työstressiä. Stressistä puhuttaessa on tärkeää muistaa, ettei stressi kuitenkaan aina ole haitallista. Sopiva määrä stressiä saa meidät toimimaan tehokkaasti ja tarttumaan uusiin haasteisiin. Stressi on haitallista, kun se on jatkuvaa ja stressitekijät ovat liian kuormittavia. Jokainen kokee stressin eri tavalla sekä suhtautuu siihen eri lailla. Tässä kappaleessa tutustutaan, miten tunnistaa hyvän stressin ja milloin on kyseessä haitallinen stressi.

Stressin voi määritellä uhan tunteeksi, kun vaatimukset ylittyvät tai uhkaavat ylittää työntekijän resurssit. Työelämä ei ole suoraviivaista, joten ajoittainen kovakin stressin tunne kuuluu työelämään. Kovakaan stressi ei ole suoraan haitallista, mikäli on tunne tilanteen hallinnasta. (Räisänen 2012, 17.) Stressitön tila on vain hetken aikaa mukavaa, sillä stressi tarjoaa keskushermostolle virikkeitä ja haasteita. Stressitön tila johtaa pitkään jatkuneena tylsistymiseen ja taantumiseen. Työelämässä suostummekin helposti mielenkiintoisiin uusiin projekteihin ja haalimme itsellemme lisää tehtävää. Luopuminen mielekkäistä projekteista ei aina ole helppoa ja mikäli otamme aina vastaan uuden mielenkiintoisen tehtävän ilman että luovumme toisesta tehtävästä, voi tehtävää kertyä liikaa ja kuormitumme. (Räisänen 2012, 44.) Pitkittynyt stressi altistaa työuupumukseen, mutta sillä on myös muita haitallisia vaikutuksia terveyteen. Stressi rasittaa sydäntä ja veronkiertoelimiä. Stressitilanteista selviytymiseksi tarvitaan energiaa, jonka vuoksi aineenvaihdunta ja insuliinin erityis joutuvat koetukselle. Onkin todettu, että pitkittyneen stressin ja diabeteksen välillä on yhteys. (Manka 2015, 63-64.)

Työssä syntyvä paine voidaan tulkita työhyvinvointia haastavaksi tai heikentäväksi tekijäksi. Haastava tai edistävä paine on yleensä positiivista, se kehittää työntekijää ja antaa aikaansaamisen ja onnistumisen tunteen. Negatiivisena tunteena paine luo esteitä tavoitteiden saavuttamiseksi ja työssä kehittymiselle. Näiden erottaminen toisistaan on tärkeää, sillä negatiivinen paine pitkään jatkuvana vie ihmiseltä voimat. (Manka 2015, 71.)

Sopivassa suhteessa oleva stressi auttaa puskemaan haastavien tehtävien läpi. Silloin tehtävä koetaan haasteelliseksi, muttei mahdottomaksi. Asiat tuntuvat olevan hallinnassa ja tehtävästä suoriudutaan. Sopiva ja hyvä stressitila voi yhdistyä työn imuun ja onnellisuuteen. Tämän vuoksi osa työntekijöistä kokee stressiä, mutta ovat samanaikaisesti innostuneita työstään. Stressi helpottaa yleensä, kun on saanut tehtävän alulle. Tekemätön työ tuottaa usein enemmän stressiä, kuin työn tekeminen. (Räisänen 2012, 22-23, 25.)

Stressin muuttuessa liialliseksi, tuntuu se ahdistuksena vaatimusten ylittäessä oman suorituskyvyn. Liiallinen stressi voi johtaa työuupumukseen, joten tilanteen puuttumiseen on tärkeää reagoida ajoissa. Stressiä on tutkittu paljon ja onkin todettu, että lähes puolet työntekijöistä kokevat ajoittain liiallista stressiä. Äärirajalla käyminen liittyy usein ennalta asetettuihin määräaikoihin ja usein työntekijä jaksaa sinnitellä kiperästä tilanteesta seuraavaa lomaa odottaen. Mikäli palautumiseen ei enää riitä vapaa viikonloppu eikä loma, on syytä hakea liialliseen stressiin apua kääntymällä oman

esimiehen ja työterveyden puoleen. (Räisänen 2012, 28-29.) Stressin kehittyminen ja oman tilanteen arviointi voi olla välillä haastavaa. Manka on kirjassaan käyttänyt havainnollistamisen apuna stressitaloa, joka auttaa tilanteen määrittämiseen. Mitä kauemmin stressi on jatkunut, sitä syvemmälle stressi ylettyy. Tämän vuoksi on tärkeää tunnistaa oireet ja muuttaa asioita heti ensimmäisessä tasossa. (Manka 2015, 78.)



KUVA 3. Stressitalo. (Manka 2015, 79.)

Ensimmäisellä tasolla stressin oireet ovat suhteellisen vähäisiä sekä lyhytkestoisia ja ilmenevät tilapäisesti. Tällöin on tyypillistä, että kokee väsymyksen oireita loppupäivästä, tuntee fyysisiä oireita kuten päänsärkyä sekä työtehtävien tahti tai vaatimukset tuntuvat suuremmilta kuin käytettävissä olevat voimavarat. Voi kokea myös tilapäisiä unihäiriöitä. Ensimmäisen tason kohdalla on tärkeää tunnistaa oireet ja reagoida, etteivät stressin oireet jatku pidempään. Stressin pitkittyessä voivat oireet siirtyä toiselle tasolle, jolloin oireet ovat tulleet pysyvämmiksi ja ne kestävät pitempään. Oireista on myös haastavampaa päästä eroon, eikä työstä palautuminen ole enää yhtä tehokasta. Toisella tasolla voi tuntea oman innostuksen vähenemisen ja oman pettymyksen työhön päivittäin. Yleinen kiinnostuminen itseään kohtaan on kadonnut yli kuukaudeksi tai pidemmäksi ajaksi ja tuntee itsenä apaattiseksi ja turhaantuneeksi. Ammatillinen kehittyminen ei tunnu mielekkäältä ja tunne kalenterin hallitsevan elämää vahvistuu. Tyypillistä on kokea myös ajoittaisia, mutta pitkittyneitä ärtyneisyyden ja masennuksen tunteita, jotka eivät lieviy. Kolmannen tason oireet ovat jo jatkuvia. Tällöin koetaan kyynisyyttä tilannetta ja itseään kohtaan. Oman itsensä arvostus vähenee

ja uupumuksen tunne voimistuu. Myös mahdollinen fyysinen sairaus on voinut kehittyä, kuten verenpainetauti, masennus tai ahdistuneisuus. (Manka 2015, 79-80.)

Pitkittynyt työstressi voi johtaa työuupumukseen. Työuupumusta voidaan luonnehtia uupumusasteiseksi väsymykseksi, henkiseksi väsymykseksi, joka ei helpota nukkumalla. Palautuminen työstä on heikentynyt tai hidastunut. Uupuneen työntekijän oireita on kynnistynyt asenne työtä kohtaan ja hänen ammatillinen itsetuntonsa on laskenut. Työtä ei koeta mielekkääksi ja työn merkityksellisyys vähenee. Työuupumuksesta kärsivä ei nauti aikaansaamisen tunteesta ja luottamus omaan jaksamiseen, pärjäämiseen ja osaamiseen rapistuu. (Nurmi 2017, 17-18.) Työuupumuksen oireista tulee yleensä ensimmäisenä väsymys ja tämän jälkeen kynnisyys ja ammatillinen itseluottamuksen lasku. Uupumuksesta voi kärsiä, vaikkei kokisi kuin yhtä oiretta. Työuupumus voi aiheuttaa myös somaattisia oireita, kuten univaikeuksia, rytmihäiriöitä sekä selkäkipuja. (Mehiläinen 2020, viitattu 15.3.2020.)

Työuupumukseen saattaa liittyä myös muita tekijöitä, jotka koskevat työntekijän henkilökohtaista elämää. Nämä tekijät eivät kuitenkaan yksistään aiheuta työuupumusta, jos työolosuhteet ovat hyvät. Henkilökohtaisen elämän haasteet voivat kuitenkin nopeuttaa työuupumuksen kehittymistä, mikäli työn kuormitus on liian suuri. Työelämässä uupumusta voi aiheuttaa liiallinen työmäärä, riittämätön palkitseminen, alhaiset vaikutusmahdollisuudet, oikeudenmukaisuuden puuttuminen, työyhteisöongelmat sekä omien arvojen ja työpaikan arvojen ristiriidat. Uupumukseen voi johtaa myös liian suuret tavoitteet tai turhan voimakas sitoutumisen tarve ja velvollisuuden tunne työtä kohtaan. Myös riittämättömät ongelmaratkaisukeinot yksilön tai työyhteisön tasolla voivat lisätä työuupumuksen riskiä. (Manka 2015, 82.)

5.5 Palautuminen

Hyvin järjestelty työ edesauttaa palautumaan työpäivän aikana sekä vapaa-ajalla. Mikäli työntekijä on yhtäjaksoisesti ylivirittyneessä tilassa, heikentää tämä luontaista työn ja levon vaihtelua. Tämä on terveydelle haitallinen ja sen ehkäisemiseksi tarvitaan taukoja työpäivän aikana ja työstä irtautumista vapaa-ajalla. (Kallio & Kivistö 2013, 59.) Työstä irtautuminen ja palautuminen on nykyään haastavampaa, sillä monia työtehtäviä voi tehdä työn ulkopuolella, jolloin työnteko voi jatkua kotona vapaa-ajalla. Johto- ja esimiestehtävissä sekä asiantuntijatyössä irtautuminen voi olla haastavaa

jopa lomalla. Digitalisaatio tuo työn lähelle, kun puhelimesta on helppo vilkaista työsähköpostit paikasta ja ajasta riippumatta. Tämä häiritsee työstä palautumista. Mieli ei pääse irtautumaan täysin työasioista, jolloin loman ja vapaa-ajan palauttava vaikutus voi jäädä heikoksi.

Stressireaktiot ovat automaattisia, mutta ihmisillä on myös palautumismekanismi. Se auttaa elimistöä palautumaan stressitilasta ja palauttamaan menetetyt voimat. Palautumiseen vaaditaan riittävä lepo öisin, vapaa-ajalla sekä viikonloppuisin. Hyvä palautuminen työstä varmistaa jaksamisen kovassakin paineessa. Palautumista voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta: fysiologisesta ja psykologisesta. Fysiologinen palautuminen on onnistunut, kun elimistö on palautunut stressin jälkeisestä tilasta normaalille tasolle. Psykologinen palautuminen on onnistunut, kun työntekijä itse kokee olevansa palautunut ja kykeneväinen jatkamaan työntekoa. (Manka 2015, 190-192.) Palautumiseen on syytä kiinnittää huomiota työpäivän aikana ja vapaa-ajalla, sillä palautumisongelmat lisäävät työuupumuksen riskiä (Manka & Manka 2016, 182).

Palautumista haittaavia tekijöitä työelämässä voivat olla esim. liiallinen vastuu, vuorotyö, esimiehen tuen puuttuminen, liiallinen aikapaine sekä liian korkeat tavoitteet. Vapaa-ajalla palautumista haittavat mm. iän tuomat haasteet, liian vähäinen tai heikkolaatuinen uni, epätasapaino työelämän ja vapaa-ajan välillä, vähäinen aktiivisuus sekä työn tekeminen vapaa-ajalla. (Manka & Manka 2016, 184.)

Ihmisellä on neljä psykologista mekanismia, jotka auttavat palautumaan työn aiheuttamasta stressistä. Yksi näistä on psykologinen irtautuminen, jolloin työasioiden ajattelu ja pohtiminen lopetetaan vapaa-ajalla. Työasiat siirretään sivuun, eikä ajatella työtä lainkaan. Toisena mekanisminä on rentoutuminen, jolloin kehon virittäytymisaste on alhainen ja olotila on myönteinen. Välillä on hyvä varata aikaa rentoutumiselle, jolloin voi unohtaa muut asiat. Nämä kaksi mekanismia pohjautuvat siihen, että voidaan olla ilman psykofysiologisia järjestelmiä, jotka ovat aktivoituneena työssä. Tällöin nämä eivät kuormita vapaa-ajalla ja psykologinen rentoutuminen ja irrottautuminen voi tapahtua. (Manka 2015, 192-193.)

Seuraavat kaksi palautumisen teoriaa liittyvät voimavarojen säilyttämiseen. Tässä palautuminen tapahtuu kolmella eri tavalla: hankkimalla uusia voimavaroja, turvaamalla uhattuja voimavaroja ja palauttamalla menetettyjä voimavaroja. Nämä tapahtuvat vapaa-ajalla koetun taidon hallinnalla, oppimalla uusia asioita ja kokemalla itsenä päteväksi. Kontrollin tunne vapaa-ajalla on tärkeä, jolloin

on mahdollisuus päättää, miten käyttää vapaa-aikansa ja voi säädellä omaa aikatauluaan. (Manka 2015, 192-193.)

5.6 Resilienssi

Resilienssi on kykyä kohdata haastavia tilanteita niin yksityiselämässä kuin työelämässä. Sitä käytetään kuvaamaan myös selviytymiskykyä ja psyykkistä palautumiskykyä. Se ei ole samaa tarkoitusta kuin sisu. Resilienssiin kuuluu oleellisena myös se, että kykenee pyytämään apua. Vahvan resilienssin avulla stressaavista tilanteista on helpompi selviytyä, eikä lannistu epäonnistumisista. (Työterveys Virta 2019, viitattu 19.5.2020.)

Resilienssiä on luontaisesti jokaisella ihmisellä, mutta toisilla se voi olla vahvempi kuin toisilla. Tähän vaikuttavat monet eri tekijät, kuten biologiset ominaisuudet sekä kasvatus. Resilienssiin vaikuttaa myös ympäristö sekä lähipiirin vuorovaikutus. Sitä on mahdollista myös tietoisesti kehittää. (Mieli 2020, viitattu 19.5.2020.)

Resilienssi muovautuu koko eliniän ajan, sillä omat kokemukset ja asenteet vaikuttavat siihen. Sitä on mahdollista vahvistaa ylläpitämällä positiivista asennetta, mikä parantaa toimintakykyä ja auttaa sopeutumaan haastaviinkin olosuhteisiin. Omaa resilienssiä voi kehittää myös muistelemalla vaikeita tilanteita, joista on jo selvinnyt ja erityisesti, kuinka tilanteista selvisi. (Mieli 2020, viitattu 19.5.2020.)

Resilienssin merkitys työelämässä on tärkeää, erityisesti työssä jaksamisen kannalta. Työelämän yllättävissä tilanteissa tai epäonnistumisissa selviytymiskyky korostuu. Resilienssi on jokaisen luontainen stressinhallintakeino. Stressinhallinnan tavoitteena on selviytyä tilanteista, jotka ylittävät voimavarat joko sisäisten tai ulkoisten vaatimuksien aiheuttamasta paineesta. (Kallio & Kivistö 2013, 61.)

6 TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää OP Oulun työntekijöiden psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Tämän vuoksi valitsin tutkimusmenetelmäksi laadullisen tutkimuksen. Tutkimuksen suoritin kyselylomakkeen avulla, johon henkilökunnalla oli mahdollisuus vastata. Kattavien vastauksien saamiseksi käytin kyselylomakkeessa kahdenlaisia kysymyksiä. Kysymykset, joihin henkilökunta pystyi vastaamaan vapaasti omin sanoin, ovat perinteisiä laadullisia kysymyksiä. Osassa kysymyksissä taas vastattiin valitsemalla valmiiksi listatuista vaihtoehdoista itselleen kolme parasta vaihtoehtoa. Nämä kysymykset ovat myös laadullisia, mutta vastauksia pystyy vertailemaan ja käsittelemään samalla tapaa kuin määrällisiä kysymyksiä sekä laskemaan, kuinka moni vastaaja on valinnut saman vaihtoehdon. Laadullisessa tutkimuksessa käsitellään pääasiassa asioita, joita ei voi käsitellä määrällisesti.

Opinnäytetyöni valmistuttua tarkoituksena on jakaa henkilökunnalle linkki, jonka kautta heillä on mahdollisuus lukea koko työni. Tämän lisäksi teen koosteen tutkimustuloksista henkilökunnalle sisäiseen intraverkkoon. Työyhteisön hyvinvointia mitataan säännöllisesti, joten hyvinvoinnin muutoksia ja kehittymistä voidaan seurata pitkäjänteisesti.

Menetelmänä kyselylomake oli nopea ja yksinkertainen tapa saada kerättyä aineistoa tutkimukseen liittyvistä ajatuksista ja mielipiteistä. Tutkimuksessa haluttiin säilyttää vastaajien anonymisyys, mikä toteutui käyttämällä verkkokyselyä. Kyselyiden huonona puolena voidaan pitää, ettei vastauksista välttämättä saada syvällistä tietoa aiheesta tai vastaaja voi herpaantua kesken vastaamisen. Ennen kyselyn laatimista oli tärkeää tutustua aihepiiriin riittävästi, jotta kysymyksien laatiminen onnistui ja ne tuottivat vastausmateriaalia oikeisiin asioihin.

Kysymyksien tarkoituksena oli selvittää, mitkä psykososiaaliset tekijät kuormittavat työyhteisöä eniten ja mitkä tekijät taas antavat voimavaroja työntekoon. Kyselylomakkeessa oli mahdollisuus jättää omia vastauksia vapaa sana kenttiin, joista toivoin saavani lisäarvoa vastauksille. Kysymyksien teemoina olivat: mitkä tekijät kuormittavat sekä mistä saa voimavaroja työhönsä. Kuormitustekijöiden kohdalla oli valmiita väittämiä, joista täytyi valita itselleen kolme vastaushetkellä sopivinta väittämää. Tämän jälkeen oli avoin kysymys, mitä työnantaja voisi tehdä kuormitustekijöiden vähentämiseksi sekä mitä itse voisi tehdä toisin. Voimavarojen selvittämisessä oli sama periaate. Aluksi

valittiin kolme väittämää, joista kokee saavansa voimavaroja omaan työhönsä. Myös tämän kysymyksen jälkeen oli avoin kysymys, kuinka työnantaja voisi varmistaa, että nämä tekijät olisivat myös tulevaisuudessa voimavaroja tuottavia tekijöitä. Sama kysymys oli osoitettu myös vastaajalle, mitä hän itse voisi tehdä varmistukseksi, että nämä tekijät ovat myös jatkossa voimavaroja tuottavia tekijöitä. Lopuksi pyysin vastaajaa arvioimaan omaa kuormitustaan. Vastausasteikko oli 0-6, jossa 0 tarkoitti tylsistynyttä ja 6 uupunutta.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Henkilökunnalle osoitettu kysely toteutettiin helmikuussa 2020. Kyselyyn oli mahdollista vastata kahden viikon ajan. Tänä aikana sain vastauksia 48 kpl, eli noin 22 % henkilökunnan määrästä. Vastauksien määrä ei ole kovin suuri, jonka vuoksi tuloksien analysoinnissa täytyy olla varovainen ja yleistämättä tuloksia liiaksi koko työyhteisöön. Vastauksia tuli kuitenkin useammasta eri toiminnosta, jonka vuoksi tuloksia voidaan käsitellä otoksena OP Oulun henkilökunnasta.

Vastaajat luokiteltiin kahteen eri kategoriaan sen mukaan, missä työtehtävissä he työskentelevät: asiakaspalvelussa ja myynnissä vai tukitoiminnoissa. Asiakaspalvelussa ja myynnissä työskentelee suuri osa OP Oulun henkilökunnasta, mutta oli myös mielenkiintoista nähdä mahdollisia eroja vastauksissa työtehtävien mukaan. Vastaajia ei luokiteltu tämän enempää, ettei anonymisyys heikentyisi. Aihe voi olla hyvinkin arka ja henkilökohtainen, joten anonymien vastauksien takaaminen oli tärkeää.

7.1 Kuormitustekijät

Tässä kappaleessa käsitellään vastauksien perusteella eniten ääniä saaneita kuormitustekijöitä. Tuloksia käsitellään pääasiassa kokonaisuutena niin, että huomioon otetaan kaikki vastanneet. Myös asiakaspalvelussa ja myynnissä työskentelevien vastauksia vertaillaan tukitoiminnoissa työskentelevien vastauksiin. Tällä voidaan arvioida, millainen vaikutus työn sisällöllä on työn kuormitustekijöihin. Asiakaspalvelussa ja myynnissä työskentelevien vastaukset vaikuttavat kokonaistuloksiin merkittävästi, sillä heidän osuutensa vastauksista on yli 80 %.



KUVA 4. Työn kuormitustekijät, kaikki vastanneet.

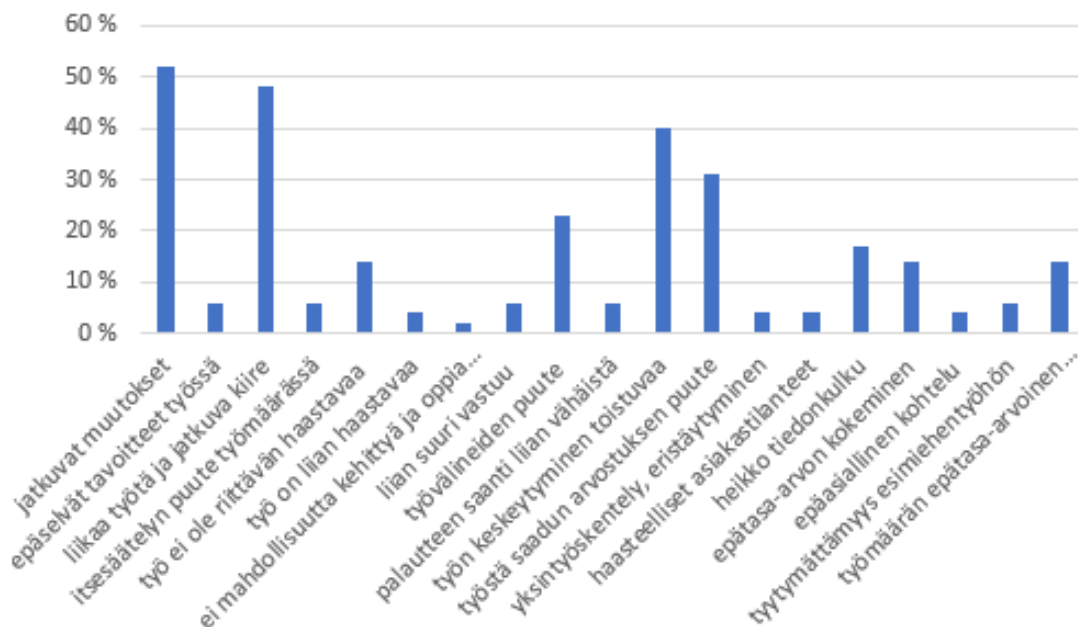
Kaikkien vastaajien kesken eniten kuormittaviksi tekijöistä nousi neljä eri tekijää: jatkuvat muutokset, liikaa työtä ja jatkuva kiire, työn keskeytyminen toistuvasti ja työstä saadun arvostuksen puute. ”Jatkuvat muutokset” sai kaikkien vastaajien keskuudesta 52 % äänistä. Vastaajien kesken tässä on selkeä ero, tukitoiminnoissa työskentelevistä vastaajista noin 30 % oli valinnut kuormitustekijäksi jatkuvat muutokset, kun taas asiakaspalvelussa ja myynnissä työskentelevistä 56 % oli valinnut tämän kuormitustekijäksi.

Kaikkien vastanneiden keskuudessa toiseksi eniten vastauksia sai ”liikaa työtä ja jatkuva kiire”. Tukitoiminnoissa työskentelevien vastauksissa tämä kohta oli saanut eniten vastauksia (55 %). Asiakaspalvelussa ja myynnissä työskentelevien kohdalla työn määrä ja kiire nousi toiseksi eniten kuormittavaksi tekijäksi 46 % osuudella äänistä.

Kolmanneksi kuormittavaksi tekijäksi kaikkien vastanneiden kesken nousi ”työn keskeytyminen toistuvaa”. Kaikista vastanneista tämän valitsi 40 %. Tukitoiminnoissa keskeytyminen koettiin toiseksi eniten kuormittavaksi tekijäksi. Heidän vastauksissaan tämä kohta keräsi myös 40 % vastauksista. Asiakaspalvelussa ja myynnissä työskentelevien keskuudessa tämä kuormitustekijä ei jäänyt paljoa vähemmälle, sillä 38 % vastanneista piti tätä kolmanneksi eniten kuormitusta tuottavana tekijänä.

Neljänneksi eniten vastauksia keräsi ”työstä saadun arvostuksen puute”, jonka valitsi 38 % vastanneista. Tämän kuormitustekijän kohdalla on suurin ero työskentelyalueen mukaan. Asiakaspalvelussa ja myynnissä työskentelevistä vastanneista 36 % valitsi tämän vaihtoehdon kuormittavaksi tekijäksi. Tukitoiminnoissa työskentelevien vastanneista vain 11 % valitsi tämän vastausvaihtoehdon.

Tukitoiminnoissa työskentelevien neljä eniten kuormitusta lisääviä tekijöitä olivat: liikaa työtä ja jatkuva kiire, työn keskeytyminen toistuvaa, heikko tiedon kulku sekä jatkuvat muutokset. Heikko tiedon kulku sekä jatkuvat muutokset saivat saman verran vastauksia (33 %).



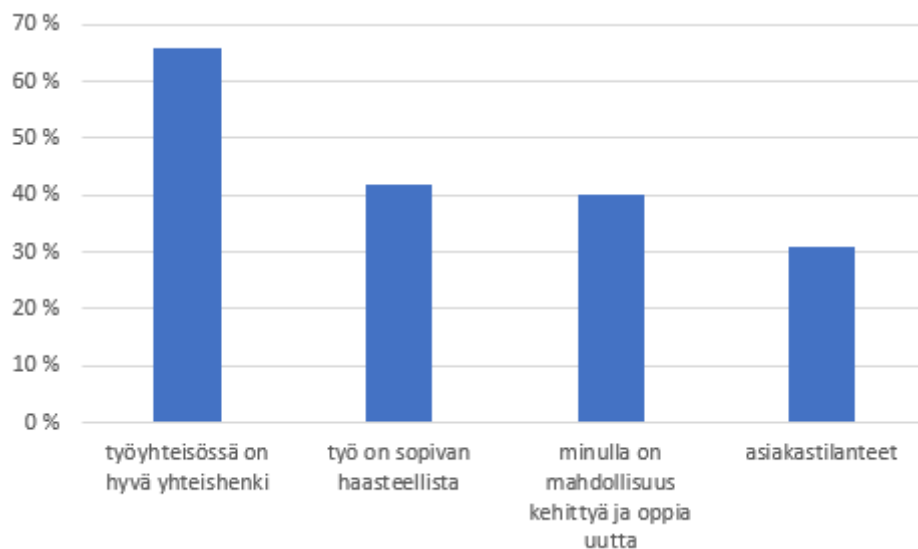
KUVA 5. Kaikkien vastanneiden kuormitustekijät.

Taulukosta kuusi voidaan havaita, kuinka kaikkien vastanneiden kesken neljä eniten tuottamaa kuormitustekijää nousevat selkeästi esille. Loput vastauksista ovat enemmän hajaantuneet, jonka vuoksi näitä kuormitustekijöitä ei käydä tässä työssä läpi. Kuormitustekijät eivät ole vähäisempiä, vaikka harvempi työyhteisössä kokevat nämä kuormittavaksi. Työn rajauksen ja laajuuden puitteissa käsittelen kuitenkin vain yleisimmät tekijät, jotka suurin osa vastanneista kokee kuormittavaksi. Vastaustausvaihtoehdoista jäi jäljelle muutamia kuormitustekijöitä, joita kukaan vastaaja ei valinnut. Nämä tekijät olivat liian vähäinen työmäärä, työyhteisöongelmat, huono yhteishenki sekä työpaikkakiusaaminen. Näiden kuormitustekijöiden puuttumisesta voi olla tyytyväinen.

Kyselyn lopussa pyydettiin vastaajia arvioimaan omaa kuormittuneisuuttaan. Kyselyssä oli kuusi eriasteista kuormituskohtaa, josta täytyi valita, mikä kuvastaa omaa tilaa parhaiten vastaushetkellä. Vastanneista 54 % koki olevansa hieman ylikuormittunut ja 33 % koki olevansa sopivan kuormittunut. Loput vastauksista hajaantuivat seuraavasti: vain 2 % koki olevansa hieman alikuormittunut, ylikuormittuneeksi koki 8 % vastanneista ja 2 % koki olevansa uupunut.

7.2 Voimavarat

Tässä kappaleessa tarkastellaan, mistä vastaajat kokevat saavansa voimavaroja työhönsä. Vastauksia käsitellään samalla periaatteella, kuin kuormitustekijöitä – vastauksia tarkastellaan pääasiassa kaikkien vastanneiden kesken, mutta verrataan myös työtehtävien välisiä eroavaisuuksia.

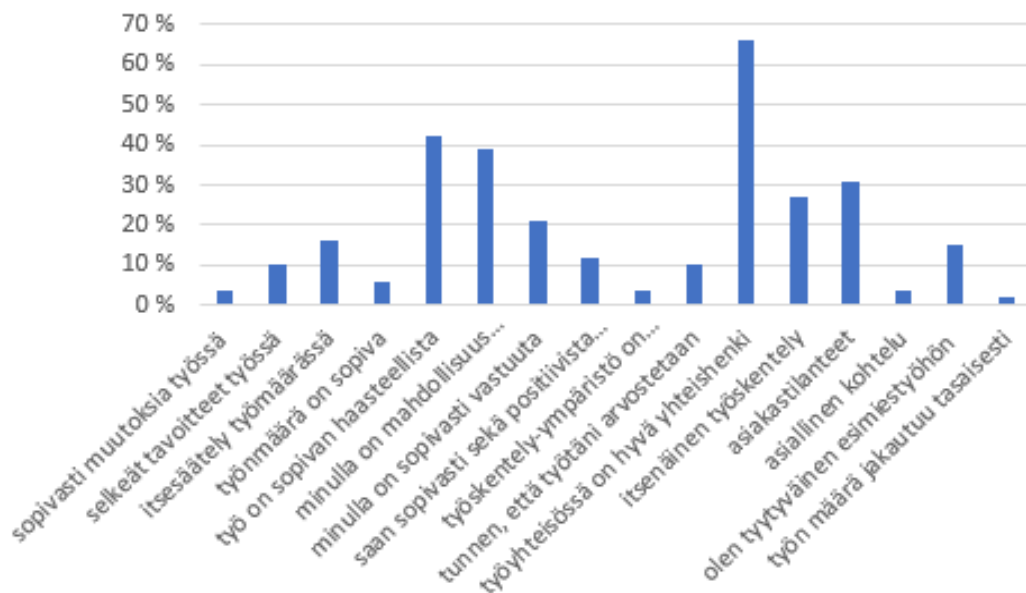


KUVA 6. Voimavarat, kaikki vastanneet

Kaikkien vastanneiden kesken suosituimmaksi voimavaraksi nousi ”työyhteisössä on hyvä yhteishenki”. Tämä sai kaiken kaikkiaan 66 % vastauksista, joten tämä oli kaikkien vastanneiden keskuudessa ehdoton ykkönen. Muiden vastauksien kohdalla oli enemmän hajontaa. Kaikkien vastanneiden kesken neljäksi eniten ääniä saanutta voimavaraa olivat: työyhteisössä on hyvä yhteishenki, työn on sopivan haasteellista (42 %), minulla on mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta (40 %) sekä asiakastilanteet (31 %). Asiakaspalvelussa ja myynnissä työskentelevien vastauksista nousivat samat voimavaratekijät.

Tukitoiminnoissa työskentelevien vastauksissa oli tämän kysymyksen kohdalla vähemmän hajontaa. Voimavaroista nousivat kaksi tekijää, jotka jakavat ensimmäisen sijan äänistä: työ on sopivan

haasteellista ja minulla on mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta. Molemmat saivat 66 % vastauksista. Toiseksi nousi itsenäinen työskentely, jonka voimavaraksi koki 55 % vastanneista. Seuraavat kaksi voimavarantekijää jakoivat jälleen sijan, sillä molemmat saivat vastanneiden kesken 33 % äänistä. Nämä ovat itsesääntely työmäärässä sekä työyhteisössä on hyvä yhteishenki.



KUVA 7. Kaikkien vastanneiden voimavaratekijät.

Kaikkien vastanneiden kesken voimavaratekijöiksi nousi selkeästi viisi eri tekijää. Loput vastaukset hajaantuivat enemmän muiden voimavaratekijöiden kesken. Ainoastaan ”hyvä tiedonkulku” ja ”tasa-arvoinen kohtelu” eivät saaneet vastaajien keskuudessa ääniä voimavaratekijäksi.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET TUTKIMUKSESTA

8.1 Kuormitustekijät

Jatkuvat muutokset nousivat yhdeksi eniten vastauksia saaneeksi kuormitustekijäksi. Tulos ei yllättänyt, sillä finanssiala on hyvin valvottua ja sitä säätelevät tarkoin lait ja asetukset. Lait, säädökset ja EU:n asettamat säädökset tuovatkin usein muutoksia finanssialalle. Muutokset kuuluvat osaltaan työnkuvaan ja toimialaan, mutta nämä voivat tästä huolimatta olla haitallisia kuormitustekijöitä. Nämä muutokset koskevat erityisesti asiakaspalvelussa ja myynnissä toimivia henkilöitä. On ehdottoman tärkeää, että henkilökunnalla on ajantasaiset tiedot ja ohjeet koskien esimerkiksi asiakkaiden tuntemistietoja tai rahanpesua koskevia tunnisteita. Muutokset tuovat usein mukanaan myös toisenlaisen ongelman – ajan puutteen uuden oppimiselle. Päivittäiset työtehtävät täyttävät usein työpäivän, jolloin voi olla haasteellista löytää aikaa uuden tiedon oppimiselle. Tämä nousi esille myös avointen kysymysten vastauksissa.

Avoimien vastauksien perusteella vastaajat ymmärtävät muutoksien pääasiallisesti johtuvan muutuvista laista ja määräyksistä. Työnantajalta kuitenkin toivottiin, että tulevista muutoksista viestittäisiin ajoissa ja selkeästi, sekä kouluttautumiseen varattaisiin riittävästi aikaa. Muuttuvassa työelämässä työntekijöiden hyvinvoinnista on pidettävä huolta. Samaan aikaan kun työn kuormitus muuttuu, on hyvä pohtia, onko jo olemassa olevissa työhyvinvoinnin varmistavissa elementeissä uudistettavaa tai muutettavaa.

Yksi yleinen muutosta aiheuttava tekijä on digitalisaatio. Työtavat ja työn luonne muuttuvat, mikä vaatii työntekijöiltä osaamisen jatkuvaa päivittämistä. Ohjelmien ja sovellusten muutokset ja vaihtumiset aiheuttavat aina ylimääräistä työtä ja opettelua työntekijöille. Avoimissa vastauksissa aihe nousi esiin ja erityisesti työkalujen muuttumisista johtuvat käyttökatkot ja ongelmat. Olisikin tärkeää saada ohjelmistot ja sovellukset mahdollisimman jouhevasti käyttöön ja tarvittaessa järjestää käyttökoulutusta.

Muuttuvassa työelämässä on tärkeää huolehtia, että tiimien esimiehillä on taitoa johtaa muutoksessa. Vaikka muutoksen johtamisesta puhutaan yleensä koko organisaatiota muuttavissa toi-

missa, on kuitenkin tärkeää huomioida useammat ja pienemmät muutokset johtamisessa. Koulutautumiselle on varattava riittävästi aikaa ja varmistettava, että työntekijöillä on mahdollisuus suoriutua vaadittavista toimenpiteistä päivittäisen työn yhteydessä.

Vastauksista nousi esiin useamman kerran, ettei henkilökunnan määrää koettu riittäväksi omassa lähitiimissä. Vastaajat kokevat myös, etteivät tämänhetkiset ohjelmat ja järjestelmät tue tavoitteiden nousua, vaan niiden koetaan lisäävän työn määrää ja kiirettä. Myös manuaalinen seuranta ja hallinnollisen työn määrä on kasvanut. Liialliseen työmäärään vaikuttaa myös työn jakautuminen työyhteisön sisällä. Mikäli työ jakautuu epätasaisesti, osa työntekijöistä kokee stressiä liiallisesta työstä ja aikapaineesta. Työtehtävien jaossa olisi hyvä ottaa huomioon tekijän osaamisen taso ja kokemus.

Liiallinen työmäärä ja jatkuva kiire ei ole yksistään työnantajan tai työntekijän harteilla, vaan he molemmat ovat vastuussa työn sopivasta määrästä. Työnantajalla ja esimiehillä on velvollisuus tiedostaa työn määrä ja tarvittaessa puuttua liialliseen työtaakkaan. Esimiehen tulee varmistaa, että työtehtävät on määritetty selkeästi, sekä seurata oman tiimin työaikoja. Mikäli esimies huomaa, että työpäivien venyminen ja taukojen poisjääminen on yleistynyt, on syytä puuttua tilanteeseen ja selvittää syyt. Vertailemalla tiimin sisällä ylitöiden kertymistä, saadaan kuvaa työtehtävien mahdollisesta epätasaisesta jakautumisesta. Myös työntekijän täytyy ottaa vastuu omasta jaksamisesta ja uskallettava myöntää, mikäli työn määrä on liian kova. Mielenkiintoisten uusien työtehtävien vastaanottaminen voi olla aluksi mielekästä, mutta voi kostautua myöhemmin tehtävien kasaantuessa liiaksi. Tällöin asia tulee ottaa puheeksi oman esimiehen kanssa.

Työn keskeytyminen toistuvaa -kuormitustekijä nousi myös yhdeksi eniten kuormittavaksi tekijäksi. Työntekijät työskentelevät erilaisissa tiloissa, joten keskeytyksen syyt ovat erilaisia. Osa tukitoiminnon henkilökunnasta työskentelevät omassa työhuoneessa, jossa työskentelyolosuhteet ovat lähtökohtaisesti rauhallisemmat kuin asiakasrajapinnassa työskentelevien. Erilaisten työtehtävien vuoksi tukitoiminnoissa keskeytykset syntyvät pääasiallisesti yhteydenottojen kautta, jotka voivat tapahtua useamman eri kanavan kautta. Keskeytykset voivat syntyä myös siirtyessä keskeneräisestä työtehtävästä toiseen. Tällöin on hyvä tarkastella omaa työskentelytapaa ja kykyä organisoida ja priorisoida työtehtäviä.

Vastauksien perusteella asiakaspalvelussa ja myynnissä työskentelevien keskeytykset syntyvät pääasiassa työtilan avoimuudesta. Keskeytykset voivat syntyä tällöin häiritsevästä äänistä tai kollegoiden ja asiakkaiden liikkeistä tai liikkumisesta. Useassa kommentissa mainittiin työpisteen levottomuus, häiritsevät äänet sekä rauhallisemman työtilan tarve tehokkaampaan työskentelyyn. Myös asiakaspalvelussa ja myynnissä työskentelevät kokivat, että työn keskeytys voi syntyä kollegoiden yhteydenotoista eri kanavissa kesken työskentelyn. Työntekijälle tulisi mahdollisuuksien mukaan järjestää työpiste, joka mahdollistaa parhaat mahdolliset työskentelyolosuhteet. Ihmiset ovat erilaisia, mikä olisi hyvä tunnistaa myös työpisteiden suunnittelussa – joillekin taustamelu ei ole häiritsevä tekijä, mutta toisille tämä saattaa olla hyvinkin kuormittava tekijä. Myös työpisteen vaihtaminen kesken päivän tai työviikon aikana voidaan kokea kuormittavana tekijänä. Työpisteen vaihtaminen työpäivän aikana voi työn keskeytymisen lisäksi luoda tunnetta irrallisuudesta ja turhauttaa. Mikäli jokaiselle ei ole mahdollista omaan työhuoneeseen, olisi liikkuminen järjestettävä kuitenkin mahdollisimman vähän häiritseväksi.

Useissa vastauksissa osastosta riippumatta toivottiin enemmän mahdollisuutta työskennellä etänä. Etätyö mahdollistaisi monille rauhallisen työympäristön ja vähentäisi keskeytyksiä. Yhteiset palaverit tulisi mahdollisuuksien mukaan järjestää työpäivän alkuun tai loppuun. Näin työpäivän aikana keskeytyksien määrää saisi vähennettyä ja yhtäjaksoista työskentelyä lisättyä.

Toistuvat keskeytykset ovat myös yhteydessä kiireen tuntuun. Työn keskeytyessä toistuvasti työn eteneminen hidastuu, mikä vaikuttaa työn etenemiseen ja synnyttää kiirettä. Työtehtävän suorittaminen pirstaloituu, jolloin aivot joutuvat prosessoimaan keskeytynyttä työtehtävää uudelleen. Keskeytykset vaikeuttavat flow-tilaan ja tehokkaaseen työskentelyyn pääsemistä. On tärkeää minimoida keskeytyksiä esim. sovelluksien tilavalinnoilla tai poistamalla sähköpostin ponnahdusilmoitukset käytöstä. On myös hyvä pohtia, millä tavalla lähestyy kollegaa omalla kysymyksellään. Onko asia kiireellinen vai toivotko pikaista vastausta – käytänpö sähköpostia vai pikaviestintää. On myös hyvä huomioida, missä tilassa kollega näkyy sovelluksessa ja pyrkiä olla häiritsemästä silloin, kun valintana näkyy ”varattu”.

Vastauksien perusteella arvostuksen puute näkyy asiakasrajapinnassa työskentelevien keskuudessa, sillä tukitoiminnoissa työskentelevien vastanneiden keskuudessa tämä kohta sai ainoastaan yhden vastauksen. Avoimien vastauksien perusteella arvostusta koetaan saavan työnantajalta, mutta usein syntyy tunne, ettei asiakkailta saada arvostusta tehdystä työstä.

Tukitoiminnoissa työskenteelijät kokivat heikon tiedonkulun kuormittavaksi tekijäksi. Tämä on haastava kuormitustekijä, sillä hyvä tiedonkulku on jokaisen työntekijän vastuulla. Työnantajan täytyy varmistaa, että tiedon kulkemiseen on oikeanlaiset ja toimivat kanavat, sekä jokaisella työntekijällä on pääsy näihin. Haasteena hyvässä tiedonkulussa on myös tiedon paljous, jolloin itselleen tärkeän ja oleellisen tiedon löytäminen voi olla haastavaa. Myös usean eri kanavan käyttäminen hajauttaa tiedon. Mikäli työyhteisössä on käytössä useita eri kanavia, on tärkeää erottaa ne selkeästi käyttötarkoituksen mukaan, jotta tiedon etsintä olisi mahdollisimman sujuvaa. Tiedonkululla on todettu olevan yhteys myös henkilöstön tuottavuuteen.

Kysymyksessä kuormittuneisuudesta yli puolet kokivat olevansa hieman ylikuormittuneita. Mikäli tämä tunne on vain hetkellistä, ei vastauksesta ole syytä huolestua. Työelämässä on normaalia kokea hetkellisiä ylikuormituksen tunteita, mutta on tärkeää varmistaa, ettei olotila jää pyysyväksi. Tällöin kuormittuneisuus kasvaa ja pahimmillaan tunne muuttuu uupumukseksi. Mikäli kokee kuormitustilan kestäneen jo pitkään, on hyvä pohtia siihen syitä. Voiko omalla toiminnalla helpottaa kuormittuneisuutta vai vaatiiko tilanne esimiehen kanssa keskustelemista ja työnjärjestelyiden muuttamista.

Sopivan kuormittuneita kokevia vastaajia oli toiseksi eniten. Tämä on positiivinen tulos. Tämä rohkaisee myös tulkitsemaan tuloksia niin, että useat työntekijät kokevat hieman ylikuormitusta hetkellisesti työssään, mutta tilanne useimmiten vakaantuu.

Myös alikuormittuneisuutta ilmeni vastauksissa hiukan. Alikuormittuneisuuskaan ei ole työntekijälle hyväksi, jos tilanne jatkuu liian pitkään. Tämä voi johtaa työntekijän tylsistymiseen ja motivaation laskemiseen. Alikuormittuminen voi johtua liian vähäisestä työmäärästä tai työtehtävät eivät ole riittävän haasteellisia. Mikäli työtehtävät eivät ole riittävän haasteellisia, ei työntekijä pääse oppimaan uutta ja kehittymään. Tämä taas voi laskea työntekijän sitoutumista työnantajaan. Alikuormittuneisuus voi olla hetkellisesti koettuna hyväksi. Tällöin on mahdollisuus palautua aiemmista työtehtävistä ennen uusia ponnisteluja.

Ylikuormittuneisuuden tunne voi muodostua, mikäli aikapaine on liian kova tai työtä on liikaa. Myös liian haastavat tehtävät kuormittavat. Nämä voivat kieltä siitä, ettei tiimin sisällä työtehtävien jako ole tasainen, jolloin aikapaine kohdistuu vain osaan henkilöstöstä. Mikäli tuntee itsensä ylikuormittuneeksi, on tärkeää ottaa asia puheeksi oman esimiehen ja tarvittaessa työterveyden kanssa. Ylikuormittuneisuus voi myös olla ohi menevää, jos käsillä on juuri iso ja vaativa työprojekti. Projektin

aikana ja jälkeen on tärkeää varmistaa hyvä palautuminen. Mikäli projektin päättymisen jälkeen tuntuu, ettei kykene palautumaan, on tärkeää ottaa asia esille. Uupuminen on terveydelle vakavaa ja on ehdottoman tärkeää viimeistään tässä vaiheessa kääntyä oman esimiehen ja työterveyden puoleen.

Kuormitustekijöitä kohdatessa on tärkeää, että nämä tuodaan ilmi. Jokainen kokee kuormituksen eri tavalla, jonka vuoksi ulkopuolisen voi olla haastavaa havaita tätä riittävän varhaisessa vaiheessa. Avoin kommunikointi on avainasemassa kuormitustekijöiden nujertamisessa. Työntekijän on tärkeää puuttua epäkohtiin ja kertoa näistä omalle esimiehelle ja esimiehen on tärkeää kuunnella työntekijää. Mikäli ongelman ratkaisua ei löydy yhdessä, on hyvä muistaa, että apua ja tukea voi hakea henkilöstöosastolta tai työterveydestä.

8.2 Voimavarat

Voimavaratekijöistä työyhteisön hyvä yhteishenki sai kaikkien vastanneiden kesken eniten vastauksia. Hyvästä yhteishengestä voi olla ylpeä, sillä se ei ole itsestäänselvyys. Hyvä yhteishenki on voimavara (sosiaalinen pääoma), joka vahvistaa työyhteisöä. Tämä vahvistaa sekä koko työyhteisöä että yksilöä. Hyvässä työyhteisössä yksilö saa tukea ja kannustusta työyhteisön jäseniltä. Tämä muodostuu pääasiassa hyvästä vuorovaikutuksesta, sekä työntekijöiden asenteista. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että jokainen yksilö tiedostaa oman vastuunsa ja roolinsa hyvän työyhteisön rakentamisessa.

Hyvän yhteishengen tärkeyden näkee myös vastauksissa. Kysymykseen ”mitä sinä voit tehdä, että nämä ovat myös jatkossa voimavaroja tuovia tekijöitä?” lähes jokainen vastaaja oli maininnut oman asenteen ja käytöksen merkityksen tämän ylläpitämiseksi. Työyhteisön hyvä ilmapiiri on tärkeää työntekijöiden hyvinvoinnille, mutta sillä on myös toisenlainen merkitys. Myös asiakkaat ja vierailijat voivat aistia työyhteisön ilmapiirin. Tämä taas vaikuttaa positiivisesti asiakaskokemukseen sekä yritysmielikuvaan.

Vaikka hyvä yhteishenki syntyy pääasiassa työarjen yhteydessä sujuvan vuorovaikutuksen ja hyvien asenteiden vuoksi, ei voida unohtaa täysin myöskään työnantajan roolia. Työyhteisön ilmapiirin luominen lähtee liikkeelle yrityksen johdosta. He ovat suunnannäyttäjiä sekä luomassa työyhteisön hyväksyttävän käyttäytymisen raameja. Työnantaja voi myös tukea hyvää yhteishenkeä

mahdollistamalla työntekijöiden kanssakäymisen työasioiden ulkopuolella. Nämä tapahtumat ovat jokaiselle vapaaehtoisia ja työntekijä voi itse päättää oman osallistumisensa tapahtumiin. Tapahtumat ovat tärkeitä työntekijöille yhteishengen luomisessa ja ylläpitämisessä, mutta myös sen vuoksi, että OP Oulu koostuu yhdeksästä eri toimipaikasta. Tällöin on mahdollista tutustua toisen toimipaikan työntekijöihin, joihin ei muuten välttämättä pääsisi tutustumaan kasvotusten. Tämä helpottaa vuorovaikutusta sekä tilanteita, joissa työntekijän työskentelypaikka siirtyy toiseen toimipisteeseen.

Työn sopiva haasteellisuus on tärkeää työntekijän motivaation ja kehittymisen kannalta. Haasteet aktivoivat ja virittävät työskentelyä ja samaan aikaan antavat onnistumisen kokemuksia. Onnistuneet kokemukset ja virittävä työ synnyttävät sisäistä motivaatiota. Sisäisen motivaation ansiosta työtehtäviin on helpompi tarttua, työntekijä kokee innostumista ja energian käyttö on tehokkaampaa. Liian haasteelliset työtehtävät kuormittavat ja laskevat motivaatiota. Jotta työtehtävät pysyisivät myös jatkossa sopivan haasteellisina, tarvitaan työntekijän ja esimiehen yhteistyötä ja hyvää vuorovaikutusta. Esimiehen on hyvä tiedostaa työntekijöiden osaamisen taso sekä kokemus erilaisista työtehtävistä. Työntekijän on taas tärkeää kommunikoida esimiehensä kanssa, mikäli työtehtävät eivät vastaa hänen osaamisensa tasoa. Sopivan haasteellisiin työtehtäviin linkittyä voimavaroja ”minulla on mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta”. Uusien asioiden oppiminen lisää motivaatiota ja sitoutumista työnantajaan. Kehittyminen ja uuden oppiminen linkittyvät sopivan haasteellisiin työtehtäviin, sillä haastavista työtehtävistä saa sopivan haasteellisia, kun pääsee kehittämään omia taitojaan.

Omien taitojen kehittämisessä on hyvä olla itse aktiivinen. Kehittymistä ja oppimista voi harjoittaa monella eri tavalla – ammattitaitoa voi syventää esimerkiksi kursseilla ja uusilla työtehtävillä. Uusia taitoja voi hakea myös joko omaehtoisista opinnoista tai työnantajan tarjoamista koulutuksista. Uusin työtehtäviin voi hakeutua työpaikan sisällä. Mikäli kaipaa työhönsä uudenlaista oppia, on oman esimiehen kanssa hyvä keskustella tarjolla olevista mahdollisuuksista. Työnantajan on hyvä panostaa henkilökunnan kouluttamiseen, sillä se lisää sitoutumista työnantajaan, kasvattaa motivaatiota ja parantaa työn tuloksia. Ammattitaidon kehittäminen ja uuden oppiminen on työntekijälle mielekästä sekä takaa myös asiakkaille ammattimaista palvelua.

Asiakaspalvelussa ja myynnissä työskentelevät henkilöt kokivat saavansa työhönsä voimavaroja asiakastilanteista. Onnistunut kokemus asiakkaan kanssa luo työniloa ja onnistumisen tunnetta.

Asiakastilanteista on mahdollista saada työhönsä draivia, eli merkityksellisyyttä ja sisäistä motivaatiota. Onnistuneisiin asiakaskokemuksiin tarvitaan kehittymisen ja uuden oppimisen mahdollisuutta. Mikäli henkilökunnalla ei ole ollut riittävää mahdollisuutta uusien asioiden oppimiselle, voi se vaikuttaa asiakastilanteisiin negatiivisesti.

9 POHDINTA

Minulle oli ollut jo pitkään selvää, että opinnäytetyöni aihe liittyy työhyvinvointiin. Työhyvinvointi on aina ajankohtainen aihe työelämässä ja aihe kiinnostaa minua kovasti. Työni aiheen raja-
aus selven-
tyi hieman myöhemmässä vaiheessa, sillä työhyvinvointi on laaja käsite ja opinnäytetöiden aiheena
kohtuullisen yleinen. Halusin löytää työhyvinvointiin hieman erilaisen näkökulman. Tämä löytyikin
onnekkaasti omalta työpaikalta, kun kävimme aiemmin suoritettun työhyvinvointitutkimuksen tulok-
sia läpi. Näiden tulosten pohjalta päätimme työnantajan kanssa, että opinnäytetyössä lähden tutki-
maan OP Oulun psykososiaalisia kuormitustekijöitä.

Aloitin aiheeseen tutustumisen etsimällä aiheeseen liittyvää materiaalia. Vaikka näkökulma oli
selvä, oli sisällön rajaaminen tästä huolimatta haastavaa. Työhyvinvointiin liittyviä tekijöitä on paljon
ja ne linkittyvät toisiinsa. Mitä enemmän luin aiheeseen liittyvää materiaalia, sitä enemmän minusta
tuntui, että käsiteltävien asioiden määrä kasvaisi kasvamistaan. Aiheen lopullinen raja-
aus oli kuiten-
kin tärkeää, jotta työ ei laajenisi liian suureksi. Suureksi avuksi oli laatia alustava sisällysluettelo jo
työn alkuvaiheessa. Työn edetessä sisällysluettelo pysyikin lopulta melko samankaltaisena, kuin
se alustavasti oli.

Tutustuin aiheeseen kattavasti ennen varsinaisen kirjoitustyön aloittamista, eikä lähdemateriaalin
löytyminen ollut ongelma. Lähteiden luotettavuus oli myös helppo todentaa, sillä suurin osa työssä
käytetystä lähteistä on tietokirjallisuudesta tunnetuilta kirjailijoilta. Osa lähteistä, varsinkin uudem-
mat julkaisut, ovat verkkosivustoilta, kuten eri tutkimuslaitosten ja viranomaisten sivut. Lähteiden
käsittelyyn meni enemmän aikaa, kuin olin alun perin ajatellut, sillä materiaalin runsauden vuoksi
oli aluksi haastavaa löytää työhön oleellimmat aiheet laajan aihepiirin sisältä.

Kyselylomakkeen sisältö muodostui jo varsin aikaisessa vaiheessa lähdemateriaalia opiskellessa.
Suoritin kyselyn kuitenkin vasta myöhemmässä vaiheessa. Tarkat kysymykset ja kysymyksien
asettelu tarkentui prosessin edetessä. Kyselylomake toimi mielestäni hyvin ja sain sen kautta vas-
tauksia tutkimukseen. Jälkikäteen olisin kuitenkin hieman tarkentanut avoimien kysymyksien muo-
toa. Kysymyksissä olisi ollut hyvä tarkentaa, että avoimiin vastauksiin tulee vastata sen perusteella,
kuin oli valinnut aikaisemmassa vaiheessa kuormitustekijöiksi tai voimavaroiksi. Muutamien vas-
tauksien kohdalla avoimet vastaukset eivät kohdanneet täysin vastaajan valintojen kanssa. Tulok-
sien analysointi onnistui kuitenkin hyvin tästä huolimatta.

Kyselyn vastauksien perusteella sain tärkeää tietoa, kuinka henkilökunta kokee kuormitustekijät. Osa vastauksista oli ennako-odotusten mukaisia, sillä työyhteisö on minulle entuudestaan tuttu. Vastaukset sisälsivät kuitenkin myös paljon sellaista, mitä en olisi voinut päätellä pelkästään työyhteisössä työskentelyni perusteella. Olen myös tyytyväinen, että kyselyssä selvitettiin myös voimavaratekijöitä. Tämä antoi mielestäni hyvää vertailukohdetta ja lisäarvoa tuloksien analysoinnissa. Se myös vahvisti käsitykseni, että sama tekijä voi olla toisille kuormittavaa, kun taas toiset kokevat saavansa siitä voimavaroja. Hyvänä esimerkkinä voidaan mainita, että yhdeksi kuormitustekijäksi nousi työstä saadun arvostuksen puute ja tämä koettiin nimenomaan asiakkaiden puolelta. Toisaalta onnistuneet asiakastilanteet koettiin myös yhdeksi suurimmaksi voimavaratekijäksi.

Opinnäytetyön teko on ollut välillä haastava, mutta myös antoisaa. Aihe on ollut itselleni hyvä valinta ja koen, että olen saanut työhyvinvoinnista paljon uutta tietoa ja aihe kiinnostaa minua yhä enemmän. Uskon myös, että opinnäytetyön aiheesta on minulle hyötyä työelämässä. Aihe on laaja, jonka vuoksi uskon syventäväni oppimistani vielä myöhemmin lisää. Mielestäni työni on kokonaisuudessaan onnistunut, ja sain laajasta aiheesta koottua tiiviin sekä kattavan opinnäytetyön.

Aiheesta olisi mahdollista tehdä vielä laajempia ja syvällisempiä jatkotutkimuksia. Tässä työssä vastaajat olivat jaettu karkeasti työtehtävän mukaisesti asiakaspalveluun ja myyntiin sekä tukitoimintoihin. Laajemmassa ja syvällisemmässä tutkimuksessa tarkempaa lisätietoa saisi tutkimalla erikseen eri työtiimejä. Tiimien välillä on eroavaisuuksia työtehtävissä, tavoitteissa sekä esimiehissä. Yhtenä näkökulmana voisi olla myös kuormitustekijöiden jakaantuminen eri toimipaikkojen mukaan. Työni tutkimuksen kautta saatuja vastauksia ja infoa käytetään toimeksiantajan meneillään olevan työkykyjohtamisen kehittämistyöhön.

LÄHTEET

- Alahautala T. & Huhta H-R. 2018. Johda terveyttä, työnantajan opas. Helsinki: Alma Talent.
- Havula, J. Jarmas, T. Koskinen, S. Lehto, A-T. Meincke, N. Paanetoja J. Pehrman, T. Rintala, J. Schugk, J. Sortti, T. Tikkanen, H. Ullakonoja, V. & Vänsä, A. 2018. Työturvallisuusoireus. Edita.
- Hurme, T. 2014. Tylsä työ voi vaikuttaa työuupumuksen tavoin. Työpiste verkkolehti.
<https://www.ttl.fi/tyopiste/tylsa-tyo-voi-vaikuttaa-tyouupumuksen-tavoin/>.
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kallio, E. & Kivistö, S. 2013. Mieli työssä. Tampere: Tammerprint Oy.
- Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä – kehittämisohjelman laatiminen. Helsinki: Kauppakamari.
- Keva 2019. Huolehdi omasta työhyvinvoinnista. Viitattu 11.12.2019. <https://www.keva.fi/henki-loasiakkaalle/heikentynyt-tyokyky/oma-tyohyvinvointi/>.
- Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609.
- Manka, M-L. 2011. Työn iloa. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Manka, M-L. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.
- Manka, M-L. 2015. Stressikirja, mistä virtaa? Helsinki: Talentum.
- Martela, F. & Jarenko, K. 2015. Draivi – Voiko sisäistä motivaatiota johtaa? Helsinki: Talentum Pro.
- Mattila, L. Pääkkönen, M. 2015. Työn henkisten kuormitustekijöiden hallinta. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 25.1.2020, http://ttk.fi/files/4660/Tyon_henkisten_kuormitustekijoiden_hallinta.pdf.
- Mehiläinen 2020. Työuupumus, burn out. Viitattu 15.3.2020. <https://www.mehilainen.fi/yrityksille/tyohyvinvointi/tyontekijan-hyvinvointi/tyouupumus>.

- Mieli 2020. Mitä on resilienssi? Viitattu 19.5.2020. <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/sairastuminen-voi-olla-kriisi/mit%C3%A4-resilienssi>.
- Nurmi, H. 2017. Työuupumuksen itsehoito, kuinka kierrän karikot. Tallinna: Printon.
- Oksanen, T. 2009. Workplace social capital and employee health. Turun yliopisto. Väitöskirja.
- OP Ryhmä 2019a. OP Oulu. Viitattu 19.10.2019, <https://www.op.fi/web/op-oulu/pankin-esittely>.
- OP Ryhmä 2019b. Tietoa osuuspankeista. Viitattu 20.10.2019. [https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/tietoa-ryhmasta/osuuspankit/osuuspankkien-esittely](https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/osuuspankit/osuuspankkien-esittely).
- OP Ryhmä 201c. Strategia. Viitattu 20.10.2019, <https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti/strategia>.
- Mellor, N. 2017. Psychosocial risks and work-related stress: risks assessment. Viitattu 17.5.2020, https://oshwiki.eu/wiki/Psychosocial_risks_and_work-related_stress:_risk_assessment.
- Rauhala, I. Leppänen, M. & Heikkilä, A. 2013. Pääasia organisaation psykologinen pääoma. Helsinki: Talentum.
- Räisänen, K. 2012. Työstressirokotus. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Sinokki, M. 2016. Työmotivaatio, innostusta, laatua ja tuottavuutta. Helsinki: Tietosanoma.
- Sydänmaanlakka, P. 2017. Älykäs itsensä johtaminen, näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. 4.painos. Helsinki: Alma Talent.
- Työsopimuslaki 26.1.2001/55.
- Työsuojelu 2019a. Psykososiaalinen kuormitus. Viitattu 19.1.2020, <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus>.
- Työsuojelu 2019b. Mitkä ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät? Viitattu 21.1.2020, <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/kuormitustekijat>.
- Työsuojelu 2020a. Mitkä ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät? Viitattu 11.3.2020, <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/kuormitustekijat>.

Työsuojelu 2020b. Väkivallan uhka. Viitattu 22.3.2020. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakival-lan-uhka>.

Työterveyslaitos 2019. Työhyvinvointi. Viitattu, 20.10.2019. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvin-vointi/>.

Työturvallisuuskeskus 2020a. Keinoja työn kuormittavuuden hallintaan. Viitattu 25.1.2020, https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/keinoja_tyon_kuormittavuuden_hallin-taan.

Työturvallisuuskeskus 2020b. Toimiva työyhteisö. Viitattu, 11.3.2020. https://ttk.fi/tyoturval-lisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso.

Työturvallisuuskeskus 2020c. Häirintä ja epäasiallinen kohtelu työpaikalla. Viitattu 11.3.2020. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso/hai-rinta_ja_epaasiallinen_kohtelu.

Työturvallisuuskeskus 2016. Voiko muuttuva työelämä tarkoittaa parempaa työhyvinvointia? Vii-tattu, 1.5.2020. https://ttk.fi/ajankohtaista/blogi/voiko_muuttuva_tyuelama_tarkoittaa_parem-paa_tyohyvinvointia.5793.blog.

Työturvallisuuslaki 23.08.2002/738.

Opiskelen Oulun ammattikorkeakoulussa tradenomiksi työni ohessa ja teen tällä hetkellä opinnäytetyötä.

Opinnäytetyöni aiheena on työhyvinvointi OP Oulussa psykososiaalisten kuormitustekijöiden näkökulmasta. Ajatus aiheeseen syntyi yrityksemme viime vuoden hyvinvointitutkimuksen tuloksista. Tutkin, mitkä kuormitustekijät ovat haitallisimpia meidän työyhteisössämme ja mistä taas saamme voimaa työhömmme.

Tarvitsen myös teidän apuanne vastaamaan kyselyyn työmmme psykososiaalisista tekijöistä. Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Teidän vastauksienne perusteella analysoin tulokset ja pohdin ratkaisukeinoja näiden kuormittavien tekijöiden helpottamiseksi. Kyselyyn vastataan anonymisti.

Kyselyyn pääset vastaamaan [tästä](#). Vastaa viimeistään 16.2.2020.

PSYKOSOSIAALISET KUORMITUSTEKIJÄT

Psykososiaaliset kuormitustekijät koostuvat työn sisällön ja järjestelyiden tuomista haasteista, sekä työyhteisön sosiaalisesta toimivuudesta.

Työn psykososiaaliset kuormitustekijät voivat olla myönteisiä voimavaratekijöitä, kun kuormitus on sopivaa. Kuormitustekijät voivat muuttua haitallisiksi, jos kuormitus on liiallista voimavaroihin nähden tai kuormitus on jatkunut liian pitkään. Oman työn haitalliset tekijät ovat tärkeää tunnistaa, jotta niihin voidaan reagoida oikein ja löytää hallintakeinoja näihin tekijöihin.

Työskentelen *

- ☐ asiakaspalvelussa ja myynnissä
- ☐ tukitoiminnoissa

Alla on listattu työn yleisiä psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Valitse alla luetelluista kuormitustekijöistä kolme (3) vaihtoehtoa, joiden koet omassa työssäsi tällä hetkellä eniten vaikuttavan negatiivisina kuormitustekijöinä.

Työn kuormitustekijät *

- ☐ jatkuvat muutokset
- ☐ epäselvät tavoitteet työssä
- ☐ liikaa työtä ja jatkuva kiire
- ☐ itsesääntelyn puute työmäärässä
- ☐ liian vähäinen työmäärä
- ☐ työ ei ole riittävän haastavaa
- ☐ työ on liian haastavaa
- ☐ ei mahdollisuutta kehittyä tai oppia uusia taitoja
- ☐ liian suuri vastuu
- ☐ työvälineiden puute
- ☐ palautteen saanti liian vähäistä
- ☐ työn keskeytyminen toistuvaa
- ☐ työstä saadun arvostuksen puute
- ☐ työyhteisöongelmat, huono yhteishenki
- ☐ yksintyöskentely, eristyisyys
- ☐ haasteelliset asiakastilanteet
- ☐ heikko tiedonkulku
- ☐ epätasa-arvon kokeminen
- ☐ epäasiallinen kohtelu
- ☐ tyytymättömyys esimiestyöhön
- ☐ työmäärän epätasa-arvoinen jakautuminen
- ☐ työpaikkakiusaaminen

Mitä työnantaja sinun mielestäsi voisi tehdä vähentääkseen edellä mainittuja kuormitustekijöitä?

Mitä sinä itse voisit tehdä näiden asioiden eteen?

Psykososiaaliset kuormitustekijät voivat antaa työhömmme myös energiaa ja puhtia. Valitse alla olevista vaihtoehtoista kolme (3) tekijää, jotka vaikuttavat myönteisesti työskentelyysi tällä hetkellä.

Työn voimavarat *

- ☐ sopivasti muutoksia työssä
- ☐ selkeät tavoitteet työssä
- ☐ itsesäätely työmäärässä
- ☐ työn määrä on sopiva
- ☐ työ on sopivan haasteellista
- ☐ minulla on mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta
- ☐ minulla on sopivasti vastuuta
- ☐ saan sopivasti sekä positiivista, että rakentavaa palautetta
- ☐ työskentely-ympäristö on rauhallinen ja voin keskittyä työhön keskeytyksettä
- ☐ tunnen, että työtäni arvostetaan
- ☐ työyhteisössä on hyvä yhteishenki
- ☐ itsenäinen työskentely
- ☐ asiakastilanteet
- ☐ hyvä tiedonkulku
- ☐ tasa-arvoinen kohtelu
- ☐ asiallinen kohtelu
- ☐ olen tyytyväinen esimiestyöhön
- ☐ työn määrä jakautuu tasaisesti

Miten työnantaja voisi varmistaa, että nämä tekijät olisi myös jatkossa voimavaroja tuovia tekijöitä?

Mitä sinä voit tehdä, että nämä ovat myös jatkossa voimavaroja tuovia asioita?

Kuormittuminen voi olla myös liian vähäistä, jolloin voi kokea itsensä tylsistyneeksi ja passiiviseksi, ja voi olla haastavaa tarttua uusiin haasteisiin. Kuormittuminen on sopivaa, kun työskentely on sujuvaa ja työn tulokset ovat hyviä. Tunnet saavasi sopivasti haasteita, mutta asiat ovat hallinnassa.

Kuormittuneessa tilassa tunnet, että vaatimukset ylittävät suorituskyvyn, eikä työn määrä ole sopiva. Pitkään jatkuneena liiallinen kuormittuminen voi muuttua uupumiseksi.

Miten kuormittuneeksi tunnet itsesi tällä hetkellä? *

- ☐ 0 tylsistynyt
- ☐ 1 alikuormittunut
- ☐ 2 hieman alikuormittunut
- ☐ 3 sopivan kuormittunut
- ☐ 4 hieman ylikuormittunut
- ☐ 5 ylikuormittunut
- ☐ 6 uupunut

Lähetä vastaukset